

## Profitions de la campagne électorale pour obtenir des engagements clairs

PQ, PLQ, CAQ, QS, ils et elles seront nombreux à faire la tournée des HLM pour obtenir que vous votiez pour eux le 7 avril. C'est l'occasion en or de leur demander de prendre des engagements clairs en faveur de la protection de nos HLM. Peu importe quel parti formera la majorité à l'Assemblée nationale, la tentation sera grande de couper dans les programmes sociaux pour réduire le déficit budgétaire.

C'est pourquoi le conseil d'administration de la FLHLMQ suggère à toutes les associations et CCR de demander à tous les candidat-e-s qui passeront dans vos immeubles de signer la lettre d'engagements pour la protection des HLM et de nous la faire parvenir. Nous ferons la même demande aux chefs de chaque parti à l'échelle du Québec.

### Lettre d'engagements

*Si je suis élu-e comme député-e à l'Assemblée nationale, je m'engage pour la durée de mon mandat à :*

1. Réclamer l'adoption d'une politique nationale du logement social afin de favoriser le développement et la bonne gestion des HLM et des autres logements sociaux.
2. Défendre le maintien du loyer des locataires en HLM à 25% de leurs revenus.
3. Supporter le grand chantier de rénovation des HLM entrepris par la Société d'habitation du Québec et demander le maintien de l'aide fédérale au logement social.
4. Appuyer les changements réglementaires pour rendre accessible le projet d'assurance à prix modique, pour protéger les locataires de HLM, négocié par la FLHLMQ.
5. Appuyer la hausse de 17\$ à 20\$, par année, par logement, de l'aide accordée à l'action bénévole des associations de locataires en HLM et le retour d'un programme d'aide aux initiatives communautaires.

Nom (signature) du candidat ou de la candidate - date et lieu



### Code de déontologie

#### UN DIRECTEUR SUSPENDU 2 JOURS POUR AVOIR INSULTÉ UN LOCATAIRE

Dans une lettre datée du 12 décembre 2013, le conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec avisait M. Raynald Mailloux, locataire de HLM de Joliette, que sa plainte s'avérait fondée et que le directeur de son office, M. Michel Laporte, allait être suspendu 2 jours sans salaire pour avoir enfreint l'article 28 du Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation. L'article 28 stipule que « L'administrateur ou le dirigeant doit traiter la clientèle desservie par l'office avec dignité. »

Les événements remontaient au 31 août 2012 alors que le directeur avait injurié le locataire dans les bureaux de l'office en présence de témoins (voir bulletin de la FLHLMQ - septembre 2012). Celui-ci s'était d'abord plaint au conseil d'administration de l'office de Joliette qui lui avait répondu « Dans cette affaire, nous ne pouvons qu'admettre que le directeur aurait dû formuler sa contrariété envers vous, ailleurs. Comme il n'y a aucun lien avec son emploi de directeur à l'office avec vous, comme locataire de l'office, il n'y a pas lieu de poursuivre une démarche disciplinaire. »

Trouvant injuste que le CA de l'office passe ainsi l'éponge sur un geste qui constituait

selon lui de la maltraitance envers les aînés, M. Mailloux a déposé une plainte en déontologie auprès du PDG de la SHQ à la fin de 2012. Après une enquête qui aura duré plus d'une année, le verdict de la SHQ est venu confirmer sa dénonciation et la gravité du geste qui méritait d'être sanctionné.

Même s'il se dit fier de s'être tenu debout, M. Mailloux trouve bien petite la suspension de deux jours imposée au directeur mais il espère que son histoire encouragera d'autres locataires vulnérables à ne pas craindre de dénoncer les insultes et les grossièretés par peur de perdre leur HLM. La FLHLMQ considère qu'il est dans l'intérêt du public, et particulièrement dans l'intérêt des 254 personnes âgées placées sous l'autorité de M. Laporte de savoir que celui-ci a été sanctionné pour ce type de comportement et qu'ils et elles n'ont pas à tolérer un tel traitement si cela venait à se reproduire.

La situation vécue à Joliette illustre bien comment certains organismes publics peuvent banaliser ce qui, pourtant, s'apparente de toute évidence à la définition de la maltraitance. Heureusement que la SHQ, dans ce cas-ci, a su faire preuve de vigilance.

#### UN ENGAGEMENT TIMIDE À NE PAS AUGMENTER NOS LOYERS EN HLM

Le 4 septembre 2013, la présidente de la FLHLMQ, Marie-Josée Sansoucy, écrivait au ministre des Affaires municipales, Sylvain Gaudreault, pour lui demander de prendre l'engagement politique de ne pas augmenter les loyers des locataires de HLM dans le cadre des travaux de modernisation des programmes entrepris par la SHQ.

Quatre mois plus tard, la FLHLMQ a reçu une lettre qui se veut rassurante où il est écrit « Je tiens à vous assurer que la présente démarche de modernisation n'entraînera pas une augmentation des loyers des locataires du parc de logements sociaux et que le gouvernement souhaite poursuivre ses investissements dans la construction de nouveaux logements abordables. »

Le seul problème est que cette belle lettre n'est pas signée par le ministre Gaudreault, comme nous le souhaitions, mais plutôt par le vice-président de la Société d'habitation du Québec, Jean-François Arteau. C'est appréciable mais cela n'a pas le même poids politique. Faut-il comprendre que le ministre ne voulait pas prendre lui-même cet engagement devant les citoyens?

## Caméra de surveillance

# Les offices ne doivent pas en abuser

Il est devenu une pratique courante pour les offices au Québec d'installer une caméra dans le hall d'entrée de leurs HLM. Certains petits offices poussent même la surveillance encore plus loin en disposant près d'une dizaine de caméras dans des immeubles comptant à peine une douzaine de logements. Certains locataires ont alors l'impression de vivre dans le téléroman UNITÉ 9 de Radio-Canada.

### Une telle approche est-elle souhaitable et légale ?

Selon la Commission d'accès à l'information du Québec, qui a établi en juin 2004 des règles d'utilisation de la vidéosurveillance par les organismes publics, « L'utilisation de la vidéosurveillance représente une forme d'intrusion des pouvoirs publics dans la vie des citoyens. Cette intrusion, qui absorbe l'image et le comportement des individus, constitue une atteinte au droit au respect de la vie privée. Cette donnée fondamentale doit demeurer une préoccupation des agents de l'État qui se reflète dans leur décision d'avoir recours à la vidéosurveillance. (...) Dans

chaque cas, les institutions doivent être en mesure d'établir que l'objectif poursuivi par l'usage de la vidéosurveillance est suffisamment important pour justifier la cueillette de renseignements personnels. Dans un deuxième temps, l'institution doit ajuster l'ampleur de cette méthode pour s'assurer que les moyens déployés sont proportionnés à l'objectif qu'elle recherche. »

### Les règles d'utilisation et le droit de se plaindre en cas d'abus

La Commission a édicté des règles précises auxquelles les offices doivent se conformer, notamment :

- 1 L'office doit être en mesure de prouver qu'il est nécessaire de recourir à l'utilisation de la vidéosurveillance en raison de risques réels, concrets et importants. Le problème à régler doit donc être identifié, récurrent et circonscrit. Cela ne peut pas être un dispositif général de sécurité ;
- 2 L'office doit avoir envisagé des solutions de rechange moins préjudiciables à la vie privée et consulté les locataires ;

- 3 L'office doit en circonscrire l'utilisation à des événements critiques ou à des périodes limitées. Par exemple, si les infractions sont commises la nuit, la vidéosurveillance ne doit pas s'étendre au-delà de cette période ;
- 4 L'office doit revoir à chaque année la nécessité de maintenir la vidéosurveillance.

Si ces règles d'utilisation ne sont pas respectées, un locataire a le droit de déposer une plainte à la Commission d'accès à l'information du Québec afin que son office ne porte pas atteinte, sans raison valable, à son droit au respect de sa vie privée.

À la FLHLMQ, nous supportons les offices qui utilisent la vidéosurveillance, en dernier recours, lorsque la situation l'exige. Par contre, lorsque cela n'est pas le cas, nous supporterons les locataires dans leur démarche pour s'opposer à cette intrusion dans leur vie privée en les aidant à déposer une plainte officielle auprès de la Commission et de la SHQ qui demande aux offices de se conformer à ces règles.

## OFFICE DU MONT-SAINT-HILAIRE

### Relocalisation des personnes âgées pour faire de la place aux familles

Plusieurs locataires âgés ont affirmé se sentir traités comme du bétail suite à la décision prise par le conseil d'administration de l'office de convertir trois immeubles de la rue Pineault en logements pour famille dans le cadre de ses projets de rénovations des HLM des trois prochaines années.

« Même si ce n'est pas drôle, on comprend la décision de l'office de changer la vocation des immeubles compte tenu des besoins grandissants des familles. Cependant, il est du devoir de l'office de tenir compte des préférences exprimées par les locataires afin de procéder de la façon la plus humaine possible aux changements de logements », de dire le coordonnateur de la FLHLMQ, Robert Pilon, lors de son passage pour informer les locataires de leurs droits. La FLHLMQ a recommandé à l'Association des locataires du Mont-Saint-Hilaire de rencontrer l'office afin de mettre en place un comité de relocalisation qui agira en tenant compte des besoins des personnes âgées qui devront être relogées.

Suite à l'intervention du député de Borduas, Pierre Duchesne, l'office a accepté la formation d'un tel comité qui aura pour mandat d'assurer le transfert « en douceur » des personnes âgées vers d'autres immeubles HLM de la municipalité.

## LOGEMENT HLM

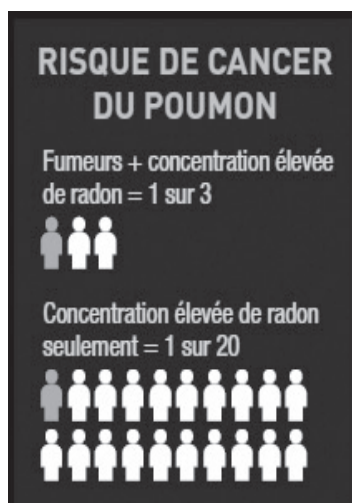
### POURQUOI TOUJOURS ISOLER LES PERSONNES ÂGÉES ?

À sa dernière réunion, le CA de la FLHLMQ a adopté une résolution demandant que les offices profitent du programme Accès Logis pour tester quelque chose de vraiment révolutionnaire: construire des habitations où des familles et des personnes âgées pourraient vivre dans le même immeuble.

C'est ce que vient de faire l'office de Terrebonne avec la résidence Symphonie du boisé (voir article en page 4) et c'est ce qui existe dans de très rares HLM de Québec et Montréal et dans beaucoup de coopératives à travers le Québec.

Il ne s'agit pas ici d'imposer des immeubles mixtes aux personnes âgées qui ne le souhaitent pas mais de donner la possibilité à ceux et celles qui veulent vivre avec des plus jeunes de pouvoir le faire sans se faire imposer la résidence de personnes âgées comme modèle unique.

## PROJET PILOTE DE DÉPISTAGE DU RADON DANS LES HLM



La SHQ nous avise qu'elle compte procéder à la mesure des concentrations de radon dans 145 immeubles de la Gaspésie. Il s'agit d'une première expérience afin de savoir si certains immeubles peuvent être affectés par les émanations de ce gaz inodore qui est lié à environ 16% des cancers du poumon au Canada. Il s'agit d'une mesure de nature préventive qui nécessitera de prendre des mesures pendant trois mois dans l'étage le plus bas des immeubles. Les résultats seront communiqués aux offices à l'automne 2014.

Certaines régions du Québec, notamment la Gaspésie et les Laurentides, sont sujets à l'exposition au radon qui provient de la désintégration de l'uranium présent dans la croûte terrestre. C'est un gaz difficile à identifier, car il pourrait être présent dans seulement quelques immeubles d'un quartier, en raison des failles dans le sol. Il existe des procédés de ventilation pour réduire les dangers liés à une trop grande exposition au radon.

## Des milliers de cartes postales pour le ministre Denis Lebel

De tous les coins du Québec, plus de 15000 locataires ont écrit au ministre fédéral des Infrastructures, M. Denis Lebel, afin de lui communiquer un message tout simple: S'IL VOUS PLAÎT, RÉNOVEZ NOS HLM! Plusieurs hebdomadaires régionaux ont parlé de notre campagne de cartes postales.

Si la campagne est un succès de participation c'est évidemment parce que les locataires sont conscients que les HLM ont encore besoin de 3 milliards\$ en travaux de rénovation et que la Société d'habitation du Québec a entrepris une véritable course contre la montre, depuis cinq ans, afin de remettre en état nos 65000 logements pendant que la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) en assume toujours 50 % des coûts.

Selon Marie-Josée Sansoucy, présidente de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec, «il serait franchement scandaleux qu'Ottawa sabote les efforts de rénovation de nos HLM en refusant de verser sa part des 350 millions\$ que la SHQ est prête à investir dans la remise en état de nos HLM en 2014. Surtout que le fédéral prévoit ne plus verser un sou dans quelques années en raison de la fin des ententes Ottawa/Québec sur le financement du logement social». Même si, depuis le 21 janvier, la FLHLMQ sollicite une rencontre avec le ministre Lebel, celui-ci n'a toujours pas daigné nous répondre. La porte-parole du NPD, Marjolaine Boutin-Sweet, est intervenue en Chambre pour supporter notre demande. La décision finale de la SCHL devrait être connue au mois d'avril.



### Punaises de lit

#### Les offices doivent prendre les grands moyens!

Aucun député, directeur ou fonctionnaire n'accepterait de vivre dans un logement infesté par ces petits insectes qui se délectent de notre sang. Pourtant, plusieurs dizaines de locataires dans différentes villes doivent endurer ce supplice sous des prétextes qui n'ont pas leur raison d'être.

#### Agir rapidement

Alors que sur le privé, un propriétaire infesté peut obtenir l'intervention d'un exterminateur dès le lendemain, certains locataires de HLM doivent attendre près de 30 jours avant d'avoir la visite d'un exterminateur. La vermine a le temps de s'étendre chez d'autres locataires de l'immeuble. Il est inacceptable que, pour des raisons financières, les offices doivent limiter leurs interventions. Dans certaines ententes avec les compagnies d'extermination, les appels de service en HLM passent en dernier, car elles sont moins payantes. D'autres font de la désinfection à la pièce au lieu de traiter un ensemble de logements. Ce qui, pourtant, garantirait de meilleures chances de succès.

De plus, aussi incroyable que cela puisse paraître, certains offices facturent aux locataires victimes de la présence des punaises, les coûts de l'extermination. Cela est contraire à l'obligation légale du propriétaire de fournir un logement propre à l'habitation et a aussi pour effet de dissuader les autres locataires de signaler rapidement la présence des indésirables.

#### Agir efficacement

L'autre élément essentiel pour gagner la bataille contre les punaises réside dans la bonne préparation des logements, qui demande la collaboration active des locataires. Lorsqu'un locataire ne procède pas à la désinfection de ses vêtements, jouets, meubles, etc., il sabote l'efficacité du traitement et les efforts de l'exterminateur et des autres locataires. Cela peut démobiliser d'autres locataires qui refuseront de recommencer le traitement.

Il faut dire qu'il est difficile pour certaines familles désorganisées ou pour certaines personnes âgées seules ou diminuées physiquement de préparer sans aide leur logement comme il le faudrait. Dans ces cas, il faut que les offices assument sans ambiguïté les coûts de la préparation par une entente claire avec des organismes d'entretien ménager.

Il est donc important, selon le CA de la FLHLMQ, que la Société d'habitation du Québec se donne des règles claires pour faciliter l'action des offices à travers l'ensemble du Québec sur cet enjeu de santé et de salubrité publique.

### Participez-vous au 14<sup>e</sup> congrès de la FLHLMQ ?

C'est sous le thème « Fier-e-s d'être en association » que se tiendra, les 13 et 14 juin à l'Université Laval, à Québec, le prochain congrès de la FLHLMQ.

Le congrès sera l'occasion de mettre en valeur la grande utilité de toutes les belles activités qui sont réalisées dans les HLM grâce à l'action bénévole des locataires.

Nous verrons comment les associations et les CCR peuvent être fiers de leurs bonnes actions tant dans le domaine de l'entraide et des loisirs qu'au niveau de la prévention des incendies, de l'aménagement et de la sécurité.

Le 14<sup>e</sup> congrès sera aussi le moment d'échanger entre associations et CCR pour trouver des solutions positives aux problèmes que nous rencontrons lorsque vient le temps d'assurer la relève et l'harmonie dans nos associations ou de bien nous faire entendre par les offices.

Un dépliant expliquant le déroulement du congrès, son contenu, les informations concernant l'hébergement et les transports ainsi que le formulaire d'inscription est disponible sur notre site web au [WWW.FLHLMQ.COM](http://WWW.FLHLMQ.COM)



## Accès Logis à La Plaine

### Bienvenue aux résident-e-s de la Symphonie du boisé



Plus d'une cinquantaine de résidents ont participé à la fondation d'une association de locataires, en janvier dernier, à la Symphonie du boisé, un immeuble en Accès Logis inauguré récemment par l'office d'habitation de Terrebonne.

Afin de répondre aux trois clientèles qui logent dans l'immeuble, des aînés, des personnes handicapées et de jeunes mamans, le comité des locataires est parti en grande en organisant des activités pour tous les goûts: cuisine autonome, danse en ligne, méditation et cours d'espagnol. Après avoir rassemblé plus de 50 locataires lors d'une soirée dansante à la St-Valentin, le comité prépare l'organisation d'une cabane à sucre qui viendra sur place.

Conformément à la décision prise au dernier congrès, la FLHLMQ est heureuse d'aider les locataires des nouveaux immeubles réalisés par les offices à se former en association et à adhérer à notre fédération.

## UNE FONDATION POUR LES SINISTRÉ-E-S

Mise sur pied en 2001 par le Groupe Urgence Sinistre G.U.S. inc., un réseau de professionnels de l'après-sinistre au Québec, la Fondation GUS inc. vient en aide aux personnes sinistrées sans ressources par l'achat de biens essentiels. Plus d'une trentaine de familles ont bénéficié des dons de la Fondation depuis son lancement, notamment 6 familles de Gatineau, en 2011, qui se sont partagées 18000\$ et 13 familles d'Amos, en 2010, qui ont reçu 35000\$.

Il est possible de soumettre une demande aux conditions suivantes :

- Être une personne ayant perdu ou en partie, ses biens suite à un événement accidentel ou subit ;
- La perte ne doit pas être sujette à une indemnisation d'assurance;
- N'avoir AUCUNE ressource financière pour remplacer ses biens.

La Fondation GUS inc.  
865, rue Alexandre, bureau 200  
Lévis (Québec) G6V 7M5  
Téléphone sans frais : 1-866-487-0911 ;  
Par courriel : info@fondationgus.com

## VOTRE OFFICE EXERCE-T-IL UNE GESTION SOCIALE ?

Depuis plus de 10 ans, il est de bon ton dans le réseau des offices de dire que les gestionnaires doivent passer de la gestion des poignées de portes à la gestion des poignées de main. Dans le cadre d'un forum d'orientation sur la recherche en logement public, tenu le 27 février dernier à Montréal, voici ce que Julie Laprès, membre du conseil d'administration de la FLHLMQ, avait à dire sur la question.

« Prenons quatre exemples concrets pour illustrer comment l'évolution des mentalités dans le réseau des HLM est certes commencée mais loin d'être complétée quand on parle d'adopter, au quotidien, des comportements différents de ceux du secteur privé locatif :

### Les loyers en retard

De nombreux offices à travers la province, sans remord aucun, vont à la Régie du logement pour demander la résiliation du bail pour retards fréquents, même si le locataire ne doit pas un seul sou en invoquant le préjudice sérieux causé à l'office en raison du temps que doit consacrer l'administration à la perception des loyers. Pendant ce temps, d'autres offices sont fiers de dire qu'ils travaillent très fort à courir après le loyer des cas les plus difficiles pour ainsi leur permettre de ne pas perdre leur HLM. Ce sont autant de personnes et de familles avec enfants qu'on a réussi par de gros efforts à ne pas jeter à la rue. En France et en Belgique, il y a toutes sortes de politiques pour atteindre le ZÉRO ÉVICTION. Ici, rien.

### La peinture des logements

Il existe une grande disparité dans le traitement qui est accordé aux locataires lors de la remise d'un premier logement. Alors que des villes comme Montréal et Saguenay effectuent les travaux de peinture et de réparation du logement avant l'arrivée des nouveaux locataires, beaucoup d'autres offices ne font que fournir la peinture et laissent le fardeau de peindre aux locataires. En se dégageant ainsi de leur responsabilité, plusieurs offices ne tiennent pas compte des difficultés vécues par les locataires souvent seuls et sans ressource pour effectuer une telle tâche qui est très coûteuse.

### La facturation aux locataires

Alors que beaucoup d'offices adoptent une grille de facturation afin de charger le plein prix aux locataires qui accidentellement brisent une toilette, bouchent un évier ou, dont les ados brisent un mur, d'autres offices ont plutôt décidé de ne pas faire payer l'entièreté des sommes aux locataires en considérant qu'il serait contraire à leur mission sociale de facturer 600\$ pour le remplacement d'une cuve de toilette à un locataire qui en gagne à peine 600\$ par mois.



Les membres du CCR de l'office régional du Lac des Deux-Montagnes s'impliquent dans l'élaboration des règlements d'immeuble de leur nouvel office.

### Le travail du secteur communautaire

Alors que plusieurs offices comprennent très bien que leur mission sociale signifie qu'ils doivent œuvrer au développement des populations qui vivent dans les HLM à travers des projets collectifs d'entraide et d'insertion dans une perspective d'*empowerment* des locataires, d'autres offices confinent leurs travailleurs sociaux à des tâches entourant la gestion du bail et le contrôle social des locataires. Cela peut même aller jusqu'à devoir monter les dossiers pour la Régie du logement. Le lien de confiance avec les locataires n'est pas du tout le même et les possibilités de travail en commun s'en trouvent lourdement affectées.

### Le manque flagrant de leadership de la SHQ

Pour promouvoir la mission sociale des HLM, la FLHLMQ a proposé en 2013 que la SHQ demande à tous les offices de se doter de plans de développement social avec des objectifs annuels et qu'ils produisent des bilans pour en mesurer les résultats. Le PDG de l'époque a refusé, considérant que cela était trop demandé aux offices.

J'espère que ces exemples vous permettront de constater qu'il existe des enjeux concrets quand on parle de gestion et qu'il reste du chemin à faire pour que tous les offices du Québec soient à la hauteur de la mission sociale des HLM».



Fédération des locataires d'habitations  
à loyer modique du Québec (FLHLMQ)

2520, avenue Lionel-Groulx, local 202,  
Montréal (Québec) H3J 1J8

514 521-1485 • 1 800 566-9662  
info@flhlmq.com • www.flhlmq.com