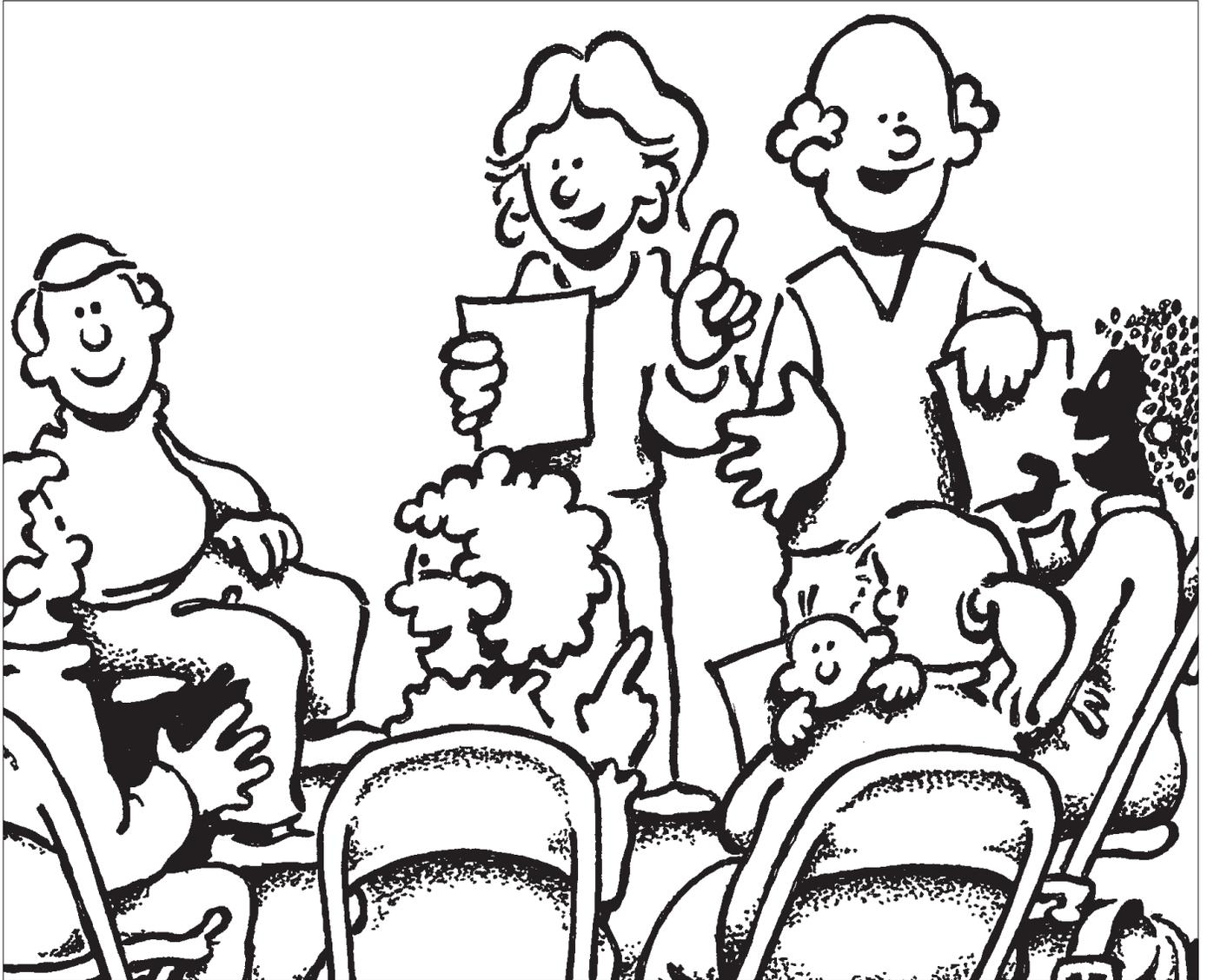


Rendez-vous des CCR 2010

Cap-de-la-Madeleine, Trois-Rivières
9 et 10 mars 2010



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

Cahier des participant-e-s



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

2520, rue Lionel-Groulx, local 202
Montréal (Québec) H3J 1J8
Téléphone : (514) 521-1485 • 1-800-566-9662
Télécopieur : (514) 521-6444
info@flhlmq.com
www.flhlmq.com

Programme du Rendez-vous des CCR 2010

Mardi, 9 mars

11h00 à 12h00 : Accueil

12h00 à 13h00 : Dîner sur place

13h15 à 13h30 : Mot d'ouverture par Nicole Sirois

13h30 à 14h00 : Portrait des 14 CCR

14h00 à 15h00 : Atelier 1 : *Comment être véritablement représentatif des locataires ?*

15h00 à 15h30 : Pause

15h30 à 17h00 : Atelier 2 : *Comment émettre des avis ?*

17h00 à 18h30 : Souper

19h00 à 21h00 : Soirée avec jeux et musique

Mercredi, 10 mars

7h00 à 8h30 : Déjeuner sur place

8h30 à 10h00 : Atelier 3 : *Comment influencer l'action communautaire dans nos HLM ?*

10h00 à 10h30 : Pause

10h30 à 12h00 : Atelier 4 : *Les ingrédients d'une véritable collaboration avec l'office*

12h00 à 13h00 : Dîner sur place

13h00 à 14h30 : Atelier 5 : *Comment améliorer le fonctionnement interne de notre CCR ?*

14h30 à 15h00 : Évaluation du rendez-vous et conclusions

1. La Loi sur la Société d'habitation du Québec (SHQ)

L'article 58.5. stipule que le CCR peut faire les représentations qu'il juge utiles à l'office sur toute question d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, les règlements d'immeuble, les choix budgétaires de l'office et la planification des travaux majeurs d'amélioration et de modernisation.

Qu'est-ce qui est utile pour moi là-dedans ?

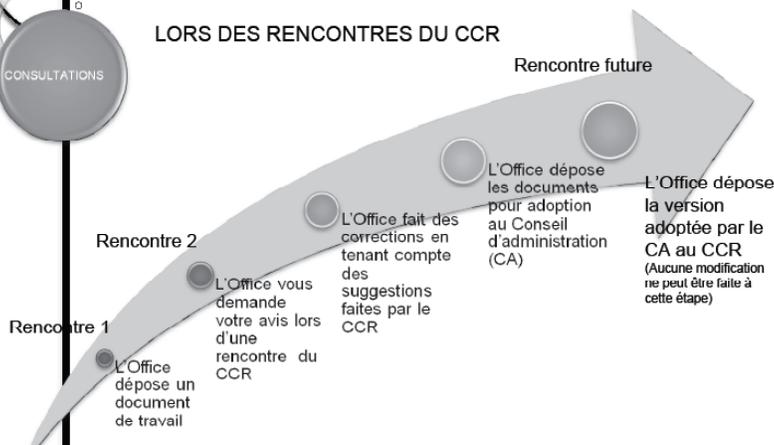
La consultation des CCR

- Seulement **44 %** des CCR sont **satisfaits**.
- Plusieurs disent ne recevoir **aucune information** en provenance du CA de l'office ou du directeur.
- Plusieurs sont mis devant **les faits accomplis**, le CA ayant déjà pris sa décision.
- D'autres se disent **consultés pour la forme** à la dernière minute.

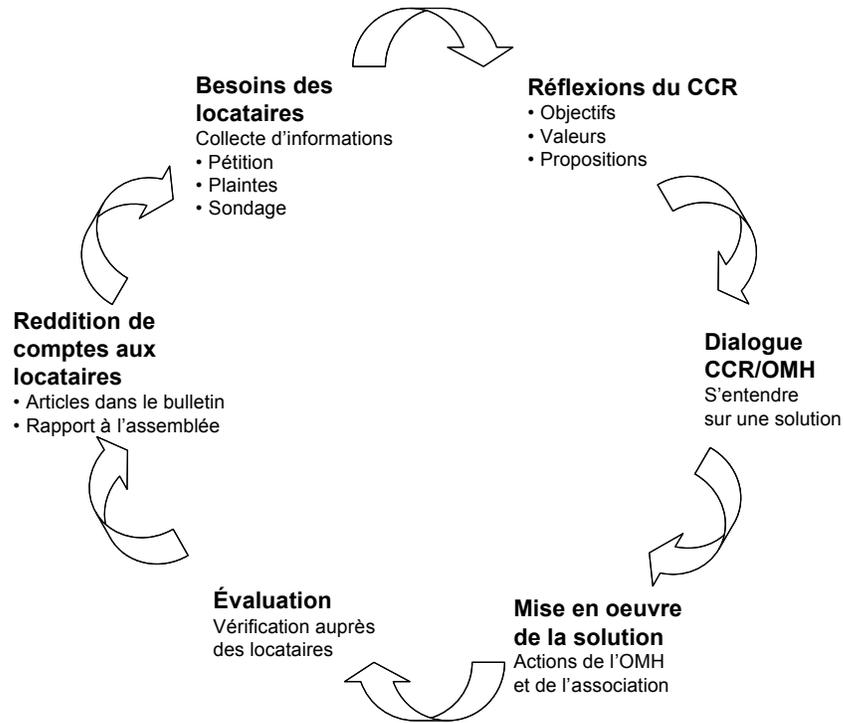
Processus de consultation

LORS DES RENCONTRES DU CCR

CONSULTATIONS



Un processus participatif



Qu'est-ce qui vous frappe dans cette démarche ?

Un outil à reproduire et à distribuer aux autres membres de mon CCR !



**Aide-mémoire pour le-la délégué-e au CCR
(à remplir AVANT la rencontre du CCR)**

Vie associative

➤ Activités de notre association pouvant intéresser les autres membres du CCR :

➤ Problèmes importants nécessitant l'avis des autres membres du CCR :

➤ Propositions d'activités à faire au CCR pour aider les associations ou favoriser la participation des locataires :

Services offerts par l'office

➤ Problèmes collectifs rapportés à l'office mais qui traînent en longueur :

➤ Problèmes individuels qui questionnent les pratiques ou les règlements de l'office :

➤ Propositions à faire au CCR pour améliorer les services de l'office :



Le «Remue-méninges», une bonne idée... pour avoir des idées!

Le remue-méninges

Pour obtenir un maximum d'idées et permettre à chacun de prendre la parole, on peut utiliser la méthode d'animation du remue-méninges (*brain storming*).



Le remue-méninges permet de dresser une liste des :

- Problèmes importants à résoudre;
- Moyens à utiliser pour consulter nos locataires;
- Solutions possibles pour résoudre un problème;
- Éléments à ne pas oublier dans le suivi d'une question.

La méthode est simple :

- Le président ou la présidente indique le thème sur lequel on recherche des idées;
- Chaque membre, à tour de rôle, propose des idées sur le thème choisi. Les autres membres s'abstiennent de tout commentaire, écoutent attentivement et attendent leur tour;
- Les idées sont notées sur un tableau;
- Refaire le tour de table tant que toutes les idées n'ont pas été dites;
- Discuter des idées pour en retenir les meilleures (au besoin faire voter les membres pour déterminer lesquelles récoltent le plus d'adhésion).

15h30 à 17h00 : Atelier 2
Comment émettre des avis ?

À partir du témoignage de Québec, nous étudierons, par groupe de sept, comment les CCR ont travaillé des dossiers comme les travaux de rénovation, le budget annuel, les transferts de logement, les règlements d'immeuble, l'entretien, etc. et quels avis ils ont émis.

Chaque groupe se penchera sur un de ces problèmes afin d'émettre un avis en se référant au processus de décision participatif.

Selon le guide de gestion, l'office

- Fournit gratuitement, sur demande, les ordres du jour de même que les autres documents adoptés par le conseil d'administration de l'office.
- Consulte annuellement sur les orientations et les choix budgétaires de l'office ainsi que sur l'élaboration du plan triennal de travaux majeurs pendant le processus qui précède l'approbation du budget et du plan triennal.
- Informe les CCR, au moins 7 jours avant toute prise de décision au sujet des projets de politiques ou règlements touchant directement les locataires.
- Permet au CCR de rencontrer au moins une fois par année le C.A. de l'office.
- Permet au CCR de tenir un référendum sur les animaux.
- Appuie le CCR dans l'élection des 2 locataires au CA.

Qu'est-ce que je retiens du témoignage et de la discussion ?

Exemples de sujets abordés au CCR

- Les différentes clauses du règlement d'immeuble
- Les transferts de logement
- Le non-paiement ou les retards de loyer
- Le bon voisinage et régler les plaintes entre voisins
- L'évaluation annuelle du travail du directeur
- Les besoins les plus urgents en réparation et rénovation
- La qualité de l'entretien
- L'aménagement et l'utilisation de la salle communautaire
- L'embellissement de l'aménagement extérieur
- La cohabitation avec les personnes en perte d'autonomie
- Les projets d'entraide entre locataires

La recherche d'un consensus

1. Le recours au vote est un outil à utiliser avec précaution :

- Quand la discussion s'enlise, et que tout a été dit, il est parfois utile de demander le vote;
- Si celui-ci est largement majoritaire et rallie tous les membres à la décision c'est parfait !
- Cependant le vote peut avoir pour effet de diviser le CCR en deux groupes;
- Dans un tel cas, les minoritaires peuvent se démotiver et ne pas s'impliquer dans la mise en oeuvre de la décision qui a été prise;
- La recherche d'un consensus est souvent meilleure même si elle demande plus de patience car elle ne menace pas la solidarité entre les membres.

2. Pour y arriver, il faut :

- **Établir clairement le problème ou le sujet que l'on veut résoudre.**
Ex : quoi faire avec ceux qui ne paient pas leur loyer ?
- **Établir le but que l'on recherche.**
Ex : obtenir le paiement du loyer.
- **Se donner des critères permettant d'évaluer les différentes solutions.**
Ex : éviter d'avoir à mettre à la rue un locataire.
- **Rechercher des solutions par la méthode du remue-méninges.**
Ex : Offrir de payer les retards de loyer sur 6 mois, offrir l'aide d'un ACEF, suggérer le dépôt direct, aller à la Régie, etc.
- **Analyser des solutions proposées.**
On évalue la valeur de chaque proposition à la lumière des critères qu'on s'est donnés plus haut. Plus on se donne de critères, plus il sera facile de déterminer quelle proposition est la meilleure.
- **Prendre une décision.**
La proposition répondant le mieux aux critères est retenue.

3. Les éléments à ne pas perdre de vue pour établir un consensus :

- Dans la discussion, ne pas oublier que nous sommes face à des êtres humains qui ont des sentiments. Chacun a un «moi» sensible qui peut se sentir menacé, et un moi menacé pense surtout à se défendre.
- Souvent on discute (et on se dispute) sur des propositions de solutions sans avoir bien identifié quels sont les besoins en jeu : les solutions représentent la réponse à des besoins et le même besoin peut être satisfait de différentes façons.
- Il peut y avoir de nombreuses solutions pour un même problème. Si on fait une fixation sur certaines idées, il devient impossible de négocier de façon constructive.
- Une fois qu'on a identifié le fond des problèmes, il est nécessaire de consacrer le temps voulu à la recherche de solutions avantageuses pour tous. Ici l'imagination, l'intelligence, l'expérience sont les ressources premières. Souvent il s'agit d'inventer de nouvelles solutions.
- Parfois, il faut accepter le fait de ne pas pouvoir prendre une décision sur une question précise. Plutôt que de se déchirer, Il vaut mieux savoir reporter une décision au moment où les esprits seront plus clairs.
- Il faut chercher à construire «des accords dans les désaccords» en s'appuyant sur la confiance et le respect réciproque. La recherche d'un consensus signifie que l'on veut continuer à aller de l'avant tout le monde ensemble en restant solidaires les uns des autres.

Exercice: Développer des avis sur sept questions

1. *Les locataires veulent dire leur mot sur les rénovations qui seront effectuées dans leur logement (avoir plus d'armoires et d'espace de comptoir, par exemple) mais l'office ne veut pas en discuter.*

2. *Les locataires souhaitent pouvoir changer de logement au désir mais l'office ne veut pas.*

3. *L'entretien est mal fait dans certains immeubles mais l'office dit que c'est faux.*

4. *Les locataires se plaignent que leur appel de services restent sans réponse.*

5. *Les règlements d'immeuble ne sont pas respectés par des locataires et l'office ne fait rien pour les faire respecter.*

6. *Dans un immeuble où il n'y pas d'association, les locataires se chicanent beaucoup et l'office est inondé de plaintes.*

7. *Les jeunes du HLM pour famille se tiennent dans le hall de la tour pour personnes âgées et ceux-ci commencent à se plaindre de vandalisme.*

L'«Empowerment» et l'intervention communautaire ?!?! Quelques éléments de réflexion

«L'empowerment» ou comment être en contrôle de son destin

Les 4 principes de l'empowerment

- Impliquer les gens dans les différents processus que demande une action;
- Permettre aux gens d'acquérir des connaissances et des habiletés;
- Développer l'estime de soi en se découvrant des forces, des connaissances et des habiletés;
- Développer un esprit critique, capable de dépasser sa situation personnelle pour transformer des réalités.

Les 4 actions de l'empowerment

- Inviter, solliciter la contribution de chacun et chacune, motiver;
- Favoriser la « rétroaction » pour que les gens évaluent ce qu'ils font;
- Favoriser le partage des connaissances, enseigner des choses, expérimenter des choses;
- Favoriser les bilans.

L'intervention communautaire en HLM, deux approches

Intervention individuelle (accompagnement social)
Favoriser le maintien de personnes moins autonomes en HLM en engageant des travailleurs sociaux pour faire du dépistage, de la médiation et de la référence ou la mise en place de services.

Intervention collective ou communautaire
Sensibiliser et structurer un milieu pour que celui-ci apporte une solution collective à un problème identifié par lui-même.

Miser sur la capacité des collectivités à se prendre en charge dans la perspective de l'empowerment.



Exercice: Analyser trois activités communautaires

Identifier trois activités communautaires de votre office et demandez-vous :

- Est-ce une activité d'accompagnement social ou d'empowerment ?
- Est-ce que le CCR ou les locataires ont été consultés ou impliqués dans l'identification du besoin ou du problème et dans la mise en place de la solution ?

Titre de l'activité

Social Empowerment

Rôle et participation des locataires ?

Titre de l'activité

Social Empowerment

Rôle et participation des locataires ?

Titre de l'activité

Social Empowerment

Rôle et participation des locataires ?

Votre office applique-t-il la gestion participative ?

Depuis sa création en 1993, la FLHLMQ favorise la participation des locataires à la gestion de leur HLM en mettant de l'avant le principe de la gestion participative. Cette façon moderne et démocratique d'administrer en partenariat avec les locataires se résume ainsi :

Les principes

- La gestion participative n'est pas une mode. C'est une philosophie qui prend racine dans des attitudes respectueuses et authentiques envers les locataires qui permettent de développer un climat de confiance.
- La participation implique des attitudes de la part du directeur ou de la directrice qui sont caractérisées par l'écoute active, l'empathie et le souci d'obtenir le meilleur éclairage possible en consultant ses locataires.
- Le directeur ou la directrice qui veut réussir à mobiliser ses locataires vers l'atteinte d'objectifs communs, doit leur permettre de participer à la prise de décisions.
- Une vision clairement exprimée et partagée avec les locataires, un partage des valeurs et une constante remise en question des façons de faire sont un gage de réussite pour le directeur ou la directrice.

Une échelle pour mesurer la participation

La non participation

- ☹ Le directeur ou la directrice n'informe pas ses locataires de ses actions;
- ☹ Le directeur ou la directrice met ses locataires devant des faits accomplis;
- ☹ Le directeur ou la directrice n'a pas à expliquer aux locataires ce qu'il ou elle fait pour que cela aille mieux.

La coopération symbolique

- ☺ Le directeur informe les locataires de ce qu'il compte faire;
- ☺ Le directeur consulte les locataires sur ce qu'il compte faire;
- ☺ Le directeur tient compte symboliquement des propos des locataires.

La participation réelle

- ☺ Le directeur ou la directrice recherche un consensus avec les locataires;
- ☺ Les locataires ont une voix dans la prise de décision ou mieux encore un droit de veto;
- ☺ Le directeur ou la directrice implique les locataires dans la planification et l'élaboration du budget, des travaux, des politiques et règlements, des projets communautaires, etc., avant qu'ils ne soient soumis à la consultation des locataires et à l'adoption par le CA de l'office.

Exercice : Réfléchir sur deux cas concrets

Voici deux exemples réels dans des offices importants que la FLHLMQ a relevés au cours de la dernière année.

D'après vous, pour chacun de ces cas, le CCR doit-il être satisfait de la démarche? Si non, quels éléments devrait-il vouloir corriger pour l'an prochain ?

Le 13 décembre, l'office organise une assemblée des locataires afin de soumettre son plan de rénovations avant de le faire adopter par le CA de l'office le lendemain. Le CCR avait remis au directeur en avril une liste des besoins exprimés par les locataires et était sans nouvelle depuis.

Qu'en pensez-vous ?

1

Après une année de réflexion entre les directeurs des différents services de l'office, celui-ci dépose au CCR un projet de nouveaux règlements d'immeuble.

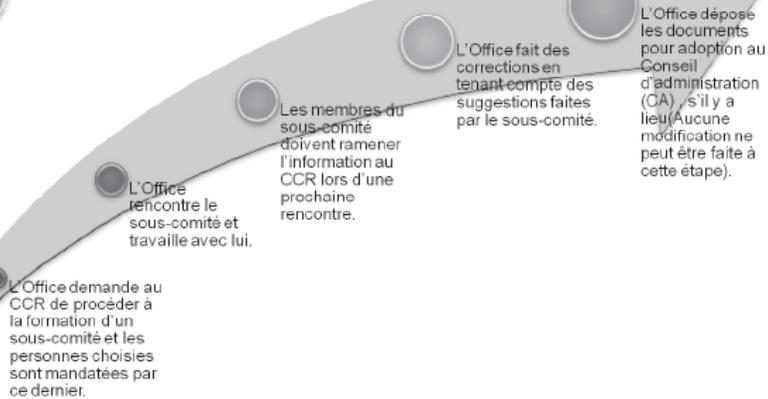
Qu'en pensez-vous ?

2

Processus de consultation

LORS DE LA FORMATION D'UN SOUS-COMITÉ

CONSULTATIONS



Ce qu'il faut pour bâtir un partenariat de qualité

INGRÉDIENTS D'UN VÉRITABLE PARTENARIAT AVEC L'OMH

Chez les locataires

Chez le personnel de l'office

Assumer la présidence d'un CCR

Les principales responsabilités associées à la présidence d'un CCR sont :

- A. Préparer les réunions;
- B. Animer les réunions;
- C. Assurer le suivi sur les décisions.

A. Préparer les réunions

- Élaborer l'ordre du jour en tenant compte des sujets statutaires à mettre à l'ordre du jour (suivi sur les décisions déjà prises en faisant l'adoption du PV du CCR précédent, tour de table pour savoir comment ça va dans les associations, rapport des locataires au CA de l'office);
- Avoir une oreille attentive aux sujets que souhaiteraient apporter d'autres membres du CCR, notamment les membres de votre exécutif (si vous en avez un) ou les 2 locataires au CA de l'office;
- Consulter le responsable de l'office pour identifier les sujets qu'il désire inscrire à l'ordre du jour;
- Certains CCR se donnent un « comité de liaison » composé de locataires et de salarié-e-s de l'office pour préparer l'ordre du jour avec la présidence;
- En fonction des sujets à l'ordre du jour, décider des personnes à inviter à la réunion (office, clsc, flhmq, etc.);
- Si possible, faire parvenir à l'avance l'ordre du jour aux membres afin qu'ils et elles puissent se préparer.

B. Animer les réunions

Le rôle du président ou de la présidente est de guider les participants dans les discussions et de s'assurer que le climat reste positif afin que tous les membres puissent s'exprimer librement.

Pour chaque point à l'ordre du jour, il ou elle doit :

- Présenter le sujet à discuter;
- Préciser le but visé. Doit-on discuter pour prendre une décision ou simplement s'informer mutuellement;
- S'assurer que les membres reçoivent les informations nécessaires à une bonne compréhension du sujet;
- S'assurer que les décisions sont claires et bien comprises par les membres;

Résumer et clore la discussion

- Assurer une certaine discipline afin que les membres se sentent à l'aise de s'exprimer librement dans le respect des points de vue différents.

Dans l'animation de la discussion, il faut :

- Faciliter les échanges d'opinions;
- Veiller à ce que les membres s'en tiennent au sujet;
- Clarifier le sens des interventions pour éviter qu'elles portent à confusion;
- S'assurer de la participation de tous, au besoin en faisant un tour de table ou en accordant la parole à ceux et celles qui n'ont pas encore parlé;
- Distribuer les droits de parole.

C. Assurer le suivi sur les décisions du CCR

- Assurer le respect des règles de fonctionnement ;
- Agir comme porte-parole du CCR;
- S'assurer de la rédaction des avis émis et les signer;
- Superviser les activités ou les démarches votées;
- Assurer la concertation avec l'office et les autres partenaires;
- Voir à la transparence et à la visibilité des travaux du CCR et à la reddition de compte auprès des locataires.

Exercice : Trois questions sur la présidence d'un CCR

À partir de la discussion et de l'aide-mémoire de la page 21, répondez aux trois questions.

Comment préparer un bon ordre du jour et quels sont les sujets à ne pas oublier ?

1

Comment arriver à dépasser les problèmes personnels pour mener la discussion sur les orientations, les politiques et les pratiques de l'office ?

2

Comment garder l'intérêt des membres à participer à des réunions et comment garder son CCR uni ?

3

Le financement du CCR



Une directive administrative de la SHQ spécifie clairement :

- *«Au besoin, l'office rembourse les frais de déplacement ainsi que les frais de garde des locataires lorsque ceux-ci assistent aux réunions du CCR ou participent à d'autres activités du CCR reconnues par l'office. Celui-ci effectue le remboursement de ces frais en tenant compte des ses disponibilités budgétaires».*

(Chap.B, sec.3, Sujet 3, page 1)

Un aide-mémoire à remettre aux deux locataires au CA de l'office

La place des deux représentant-e-s des locataires au CA de l'office dans le CCR

La présence des deux locataires au conseil d'administration est importante car elle permet de faire connaître aux autres membres du CA le point de vue, les besoins et les propositions de ceux et celles qui habitent les HLM.

En plus de leurs compétences personnelles, le principal atout des deux locataires sera donc leur capacité à être représentatifs des intérêts de l'ensemble des résident-e-s.

L'article 58.4 de la loi de la SHQ stipule que les deux locataires font partie du CCR. Rien ne leur interdit d'en assumer également la présidence.

Cette participation au CCR permet aux deux locataires de ne pas se sentir isolés. Ils et elles pourront faire rapport des travaux et des décisions du CA aux membres du CCR et, à l'inverse, faire rapport des travaux du CCR aux autres membres du CA de l'office.

Le code de déontologie indique que les administrateur-trice-s au CA de l'office ont le droit de faire rapport à ceux et celles qui les ont élu.

Exercice : Trois questions sur les locataires au CA de l'office

À partir de la discussion et de l'aide-mémoire ci-dessus, répondez aux trois questions.

Comment les locataires au CA peuvent utiliser les informations obtenues au CA de l'office pour orienter et stimuler les travaux du CCR ?

1

Comment faire rapport aux autres membres du CA des travaux du CCR et favoriser un bon dialogue entre les deux parties ?

3

Comment les locataires au CA peuvent faciliter la collaboration entre le CCR et le personnel de l'office ?

2

Un outil à compléter et afficher dans
chaque immeuble après chaque rencontre!



Compte-rendu de la rencontre du CCR
du _____

Principaux sujets abordés :

Principales décisions prises / actions à entreprendre / recommandations à l'OMH :

Suivis ou résultats des avis ou des actions entrepris par le CCR :

Pour plus d'informations contactez votre délégué-e au CCR :

Nom : _____

Immeuble et no. d'appartement : _____

