



ENSEMBLE pour agir

LE GUIDE DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES
DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC



Office municipal
d'habitation
de Montréal



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



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC



REMERCIEMENTS

Ce guide est publié par la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ).

Nous tenons à remercier pour sa mise à jour les personnes suivantes :

Patrick Benjamin — OMH de Montréal
Raquel Caitak — CCR de Montréal
Rouzier Métellus — OMH de Montréal
Robert Pilon — FLHLMQ
Saima Rana — CCR de Montréal
Nicole Vallières — CCR de Montréal

Un merci spécial à Esther Lapointe, du ROHQ, qui a coordonné la révision de ce guide en 2006.

Nous tenons à remercier bien sincèrement toutes les personnes qui ont contribué à la version originale de ce guide, publié en 1996.

Dans le but d'alléger le texte, le genre masculin est utilisé dans cette publication à titre épïcène.

Révision : Linguitech
Graphisme et montage : Art et Graf
Coordination : Rouzier Métellus

Droit légal :
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
3^e trimestre 2015
ISBN : 2-9219106-20-1



TABLE des MATIÈRES

À PROPOS DU GUIDE.....	6
1. LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES	7
1.1. Le fonctionnement des associations	8
1.1.1 Le rôle de l'association	8
1.1.2 Les membres	9
1.1.3 La création d'une association de locataires	9
1.1.4 La fusion de plusieurs associations	10
1.1.5 La scission d'une association.....	10
1.1.6 La reconnaissance d'une association en cas de relogement de locataires	10
1.1.7 Le fonctionnement démocratique.....	11
1.1.8 Les règlements généraux	11
1.1.9 L'incorporation.....	13
1.2. Le comité de locataires.....	14
1.2.1 Le rôle du comité.....	14
1.2.2 La division du travail au sein de l'association	15
1.2.3 La présidence : rôle et responsabilités.....	15
1.2.4 La vice-présidence : rôle et responsabilités.....	16
1.2.5 Le secrétariat : rôle et responsabilités.....	17
1.2.6 La trésorerie : rôle et responsabilités.....	18
1.2.7 La personne conseillère : rôle et responsabilités	19
1.2.8 Le départ d'un membre.....	20
1.2.8.1 <i>Un départ volontaire ou décès</i>	20
1.2.9 Des difficultés avec un membre	20
1.2.9.1 <i>L'expulsion d'un membre</i>	21
1.2.9.2 <i>La responsabilité de l'office en cas de conflit interne au sein de l'association</i>	22
1.3 Les assemblées et réunions	22
1.3.1 L'assemblée de fondation	22
1.3.2 L'assemblée générale annuelle.....	23
1.3.3 L'élection des administrateurs	23
1.3.4 Les autres assemblées générales.....	24
1.3.5 Les procédures pour les réunions et assemblées	24
1.3.5.1 <i>La convocation</i>	24
1.3.5.2 <i>L'ordre du jour</i>	26
1.3.5.3 <i>La salle de réunion</i>	27
1.3.5.4 <i>Le déroulement</i>	28
1.3.5.5 <i>Le procès-verbal</i>	29
1.3.5.6 <i>Le rôle du président de la réunion</i>	32
1.3.5.7 <i>Le rôle du secrétaire de la réunion</i>	34
1.3.5.8 <i>La proposition</i>	34



1.4	Les différentes tâches et activités d'une association	36
1.4.1	L'accueil des nouveaux membres	36
1.4.2	L'intégration des membres.....	36
1.4.2.1	<i>Le recrutement.....</i>	36
1.4.2.2	<i>L'accueil et la formation</i>	38
1.4.2.3	<i>Le soutien et la motivation</i>	39
1.4.3	La planification annuelle.....	40
1.4.3.1	<i>Les étapes préparatoires.....</i>	40
1.4.3.2	<i>Le programme d'activités</i>	41
1.4.3.3	<i>La planification d'une activité</i>	41
1.4.3.4	<i>Le rapport d'activités.....</i>	42
1.4.4	Des exemples d'activités.....	44
1.4.4.1	<i>Les activités de loisirs.....</i>	44
1.4.4.2	<i>Les activités de services communautaires.....</i>	47
1.4.4.3	<i>Faire appel aux ressources du milieu</i>	48
1.4.5	Les problèmes soulevés par les locataires	49
1.4.5.1	<i>Les problèmes individuels</i>	49
1.4.5.2	<i>Les problèmes collectifs</i>	50
1.4.5.3	<i>Les conflits entre locataires</i>	51
2.	LES FINANCES	52
2.1	La comptabilité.....	53
2.1.1	Le compte bancaire.....	54
2.1.2	La tenue de livres.....	55
2.1.3	La conciliation bancaire.....	57
2.1.4	La petite caisse	59
2.1.5	Les prévisions budgétaires annuelles.....	60
2.1.6	Le rapport financier annuel.....	61
2.1.7	L'achat ou la vente d'équipement	64
2.1.8	En cas de fraude.....	64
2.2	Le financement	65
2.2.1	La subvention de l'office d'habitation	65
2.2.2	Les autres sources de financement	66
2.2.3	Les dons.....	67
2.2.4	La commandite.....	68
2.2.5	L'autofinancement	69



3.	LES LIEUX DE REPRÉSENTATION DES LOCATAIRES.....	70
3.1	Le conseil d'administration de l'office d'habitation.....	71
3.2	Le comité consultatif des résidents (CCR).....	72
3.2.1	Les mandats du comité consultatif.....	73
3.2.2	La composition du comité consultatif.....	74
3.2.3	Une composition selon la taille de l'office d'habitation	75
3.2.4	Le fonctionnement du comité consultatif.....	76
3.2.5	La fréquence des réunions.....	76
3.2.6	Le déroulement des réunions.....	77
3.2.7	Le rôle de l'office d'habitation.....	77
3.2.8	Le rôle de la FLHLMQ.....	78
3.3	Les comités de secteur.....	78
3.3.1	Les mandats des comités de secteur.....	78
3.3.2	La composition des comités de secteur.....	79
3.3.3	Le fonctionnement des comités de secteur.....	79
3.3.3.1	<i>La fréquence des réunions.....</i>	80
3.3.3.2	<i>Le déroulement des réunions</i>	80
3.3.3.3	<i>Le rôle des délégués du comité de secteur envers le CCR.....</i>	81
3.3.3.4	<i>Le rôle des délégués du comité de secteur ou du CCR envers l'association des locataires.....</i>	81
3.4	Les autres lieux de participation.....	82
3.4.1	Le comité de sélection.....	82
3.4.2	Le comité d'audit.....	82
3.4.3	D'autres lieux de représentation.....	83
4.	DES CONSEILS PRATIQUES.....	84
4.1	La résolution de problèmes.....	85
4.2	La relève.....	86
4.3	Le travail d'équipe.....	87
4.4	L'égalité des membres.....	88
4.5	La gestion de la salle communautaire	88
4.6	Les permis.....	90
4.7	Des conseils pratiques pour remplir un formulaire de demande de subvention.....	91
5.	DES RESSOURCES POUR VOUS AIDER	94
5.1	L'office d'habitation.....	95
5.2	La fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec.....	96
5.3	Les autres comités de locataires.....	97
5.4	Les autres ressources	98
5.5	La liste des organismes.....	99
ANNEXE	100



À propos du guide

Ce guide a été conçu pour soutenir le travail des associations de locataires, des comités consultatifs des résidents (CCR), des offices d'habitation (OH) et des intervenants sociaux qui agissent dans les milieux de vie. Il est le résultat d'une concertation entre partenaires, soit le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), la Fédération des locataires de HLM du Québec (FLHLMQ) et l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), qui ont souhaité ainsi contribuer à la reconnaissance de l'important travail accompli par les associations de locataires.

Cet outil fait état des dispositions légales qui s'appliquent au fonctionnement des associations et des comités consultatifs. Il énonce les principes de base de l'action de ces instances. Il s'inspire aussi largement des pratiques développées au fil des ans par les partenaires qui ont travaillé à sa rédaction. Dans ce document, au-delà des règles qui sont présentées, on y trouve des suggestions de « façons de faire » qui pourront être adaptées aux couleurs de chaque milieu de vie.

Ainsi, les membres des comités de locataires peuvent consulter ce document pour :

- comprendre les objectifs et le fonctionnement d'une association;
- comprendre les objectifs et le fonctionnement d'un comité consultatif des résidents et d'un comité de secteur;
- connaître les droits et les devoirs des membres;
- profiter de conseils pratiques pour l'organisation d'activités.



1. Les associations de locataires

- 1.1 Le fonctionnement des associations
- 1.2 Le comité de locataires
- 1.3 Les assemblées et réunions
- 1.4 Les différentes tâches et activités d'une association



1.1 Le fonctionnement des associations

Le droit d'association est un droit reconnu par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. C'est aussi un droit reconnu par la Société d'habitation du Québec (SHQ) qui favorise la mise sur pied d'associations de locataires et reconnaît le caractère autonome de leurs activités.

Tous les locataires de logements administrés par un office d'habitation ont le droit de former, d'animer et d'administrer une association de locataires. L'office d'habitation doit reconnaître et soutenir cette association et respecter son autonomie.

Il existe plus de 400 associations de locataires dans les habitations gérées par les offices d'habitation du Québec.

Une association de locataires regroupe tous les locataires d'un ou de plusieurs immeubles. Pour prendre des décisions, les locataires se réunissent en assemblée générale. Ils élisent alors un comité de locataires.

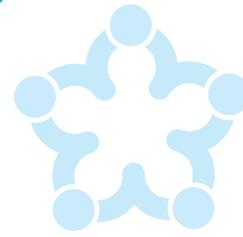
Le comité de locataires, c'est le conseil d'administration de l'association. Il est formé d'au moins trois membres de l'association de locataires. Son rôle est d'organiser les activités et de gérer l'association.

1.1.1 Le rôle de l'association

Les locataires d'un OH partagent un milieu de vie. S'ils le désirent, ils peuvent se regrouper en association. Chaque association est libre de choisir ses objectifs et ses activités.

Une association peut :

- voir au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires;
- représenter et défendre les intérêts et les droits des locataires;
- favoriser la participation et la prise en charge des locataires dans la gestion des habitations à loyer modique;
- offrir des services récréatifs, d'entraide, éducatifs, culturels et sociaux;
- élire ou nommer les représentants des locataires au comité consultatif des résidents, ou au comité de secteur lorsque cela est applicable.



Il revient aux locataires de décider la manière dont ils souhaitent s'organiser. Ils peuvent fonder une association d'immeuble, une association regroupant plusieurs immeubles ou une association municipale. Ces associations peuvent regrouper seulement les familles et les personnes seules, seulement les personnes âgées, ou bien l'ensemble. Elles peuvent aussi regrouper des locataires provenant de différents programmes d'habitation gérés par l'office.

1.1.2 Les membres

Toute personne qui habite en permanence un logement dans un immeuble géré par un office d'habitation et qui a plus de 18 ans est **automatiquement membre** de l'association des locataires de cet immeuble. Le conseil d'administration de l'association peut également créer, par règlement, une catégorie de membres non-résidants pour autant que les locataires de l'habitation demeurent majoritaires. Il n'y a ni frais d'adhésion, ni cotisation, ni carte de membre.

Être membre, c'est :

1. Avoir le droit, mais pas l'obligation, de participer aux activités de l'association;
2. Avoir le droit de vote lors des assemblées générales;
3. Avoir le droit de se faire élire au comité de locataires.

Tout le monde peut mettre la main à la pâte!

1.1.3 La création d'une association de locataires

Lors de la fondation d'une association, certaines conditions établies par la Société d'habitation du Québec (SHQ) doivent être respectées pour que l'association soit reconnue par l'office d'habitation :

1. Tous les locataires qui seront représentés par l'association doivent être invités à l'assemblée de fondation, de même que l'OH comme observateur.
2. L'assemblée de fondation doit respecter un quorum : 10 % des locataires doivent être présents (ou au moins cinq locataires dans les OH de moins de 50 logements). Il faut faire signer les personnes présentes à leur arrivée.
3. Il faut adopter des règlements généraux qui assurent un bon fonctionnement et s'y conformer (un modèle de règlements est disponible à la FLHLMQ).
4. Il faut élire démocratiquement un comité de locataires pour gérer et organiser les activités de l'association entre les assemblées générales (au moins 3 administrateurs).



1.1.4 La fusion de plusieurs associations

Lorsque plusieurs associations veulent fusionner, tous les locataires des associations concernées doivent être convoqués à une assemblée générale spéciale afin de voter à majorité absolue (soit 50 % + 1 des suffrages exprimés; dans ce cas-ci, le quorum à respecter est de 10 %) sur la possibilité de fusionner les associations de locataires ou de maintenir la situation actuelle. L'office sera également invité à cette assemblée. (Réf. guide de gestion de la SHQ)

1.1.5 La scission d'une association

Lorsque les locataires qui font partie d'une association regroupant plusieurs immeubles souhaitent créer leur propre association, une assemblée générale spéciale doit être convoquée à cet effet. Lors de cette assemblée, les locataires qui souhaitent créer leur propre association doivent procéder à un vote à majorité absolue (soit 50 % + 1 des suffrages exprimés; dans ce cas-ci, le quorum à respecter est de 10 %) en présence des représentants de l'association dont ils sont actuellement membres. L'office sera également invité à cette assemblée. (Réf. guide de gestion de la SHQ)

1.1.6 La reconnaissance d'une association en cas de relogement de locataires

Si tous les locataires d'un immeuble sont relogés temporairement dans d'autres immeubles en raison de travaux majeurs, une association peut maintenir sa reconnaissance par l'office en respectant les conditions suivantes :

1. Le comité de locataires doit tenir une assemblée générale en respectant les règles de quorum et de convocation et obtenir un mandat clair précisant le rôle du comité en ce qui concerne :
 - le suivi à faire auprès de l'office sur l'avancement des travaux;
 - les activités à réaliser pour maintenir les liens entre les locataires.
2. Le comité doit s'engager à tenir une assemblée générale annuelle pour procéder à l'élection des administrateurs, s'il y a lieu, et présenter pour adoption un bilan de réalisation ainsi qu'un état des revenus et des dépenses.



1.1.7 Le fonctionnement démocratique

En s'appuyant sur le respect de l'égalité et de la liberté des membres, les règles démocratiques permettent à l'association de bien fonctionner. Une association qui fonctionne de façon démocratique suscitera plus facilement la participation des membres et vivra moins de conflits.

L'ESSENTIEL

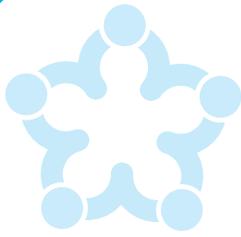
- Une information accessible
- L'opinion des membres
- Le respect de chaque membre
- L'adoption et l'application de règles de fonctionnement claires, connues de tous et toutes

Pour qu'une association puisse remplir son rôle correctement, elle doit fonctionner démocratiquement, c'est-à-dire :

1. Adopter des règlements généraux en assemblée générale;
2. Informer tous les membres des décisions à prendre et leur fournir les éléments de réflexion qui les aideront à se faire une opinion;
3. Consulter les membres pour connaître leur position ou leur point de vue;
4. Prendre les décisions en commun, en fonction des opinions exprimées par les membres;
5. Respecter le principe suivant : c'est la majorité qui l'emporte.

1.1.8 Les règlements généraux

Une association forte est une association qui traite tous ses membres sur un pied d'égalité. Les règlements généraux sont là pour que tous les membres suivent les mêmes règles. Cela permet d'éviter bien des problèmes entre les locataires. C'est aussi une obligation légale si une association veut être reconnue et financée par son OH. L'élaboration des règlements généraux constitue un moment privilégié, permettant aux administrateurs de réfléchir et de déterminer un mode de fonctionnement favorisant le vivre ensemble. Les règlements généraux définissent :



- les buts de l'association;
- le statut de membres;
- le déroulement des réunions et des assemblées;
- le partage des responsabilités au sein de l'association;
- la manière de résoudre les problèmes de fonctionnement de façon démocratique;
- le début et la fin de l'année financière de l'association.

L'ESSENTIEL

- La volonté d'établir et d'appliquer des règles de fonctionnement démocratique connues de tous et toutes
- Un souci de bonne gestion et de transparence
- Un peu de patience!

Pour créer ou pour modifier les règlements, il est bien de s'inspirer de ceux d'une autre association de locataires. Cependant, chaque groupe doit les adapter à ses besoins. Plusieurs associations ont facilité le travail de rédaction des règlements en faisant appel à une personne-ressource (voir la section « Les autres ressources », page 98). La FLHLMQ propose différents modèles spécialement conçus pour les associations de locataires.

Dans les règlements généraux, on retrouve :

1. Le nom, l'adresse, les buts et la description du membrariat de l'association;
2. La présentation des principales structures : l'assemblée générale, le comité de locataires et d'autres comités, s'il y en a, leur rôle, leur composition, leurs droits et leurs pouvoirs;
3. Les responsabilités des membres et du comité de locataires;
4. Le mode de déroulement des réunions;
5. Les procédures d'élection et la durée du mandat des personnes élues au comité ainsi que la procédure de remplacement pour les postes devenus vacants;
6. Les actions à entreprendre lorsqu'un membre fait obstacle au bon fonctionnement de l'association ou du comité.

Les règlements, ou les modifications aux règlements, doivent être adoptés par l'assemblée générale, par un vote positif des 2/3 des personnes présentes.



1.1.9 L'incorporation

L'incorporation n'est pas obligatoire pour une association de locataires. C'est la façon de donner une existence légale à l'association. Les associations de locataires choisissent de s'incorporer pour :

- obtenir des subventions gouvernementales et privées;
- limiter la responsabilité civile et financière des membres.

Une association de locataires incorporée devient une corporation qui a le statut de « personne morale à but non lucratif ». On doit choisir un nom pour l'association et faire une recherche pour s'assurer qu'aucun autre organisme au Québec ne s'appelle ainsi. On doit aussi remplir un formulaire pour obtenir des lettres patentes (ou charte) qui mentionnent les buts (objets) de l'association. La plupart du temps, la charte indique aussi que « les objets pour lesquels l'association est constituée sont les suivants : à des fins purement sociales et sans intention de gain pécuniaire pour ses membres, promouvoir et défendre les intérêts des locataires. »

Les frais pour s'incorporer sont de 162 \$. Par la suite, les associations incorporées doivent payer des frais annuels (34 \$ en 2015).

Pour s'incorporer, il faut avoir déterminé le nom, l'adresse, les buts et le membrariat de l'association. L'association confie au comité de locataires le soin d'entreprendre les démarches d'incorporation auprès du registraire des entreprises.

1. Remplir les formulaires et faire la demande d'incorporation.
2. Joindre une copie des règlements généraux.
3. Organiser une assemblée générale de « fondation » en vue de :
 - présenter le compte-rendu des démarches d'incorporation;
 - adopter les règlements généraux;
 - élire les administrateurs.



1.2 Le comité de locataires

Le comité de locataires, c'est le conseil d'administration de l'association. Il est composé d'une majorité de membres issus des habitations gérées par l'OH. Les administrateurs sont élus pour s'occuper des tâches qui ne peuvent être accomplies par tous les membres réunis en assemblée. Les membres du comité de locataires sont des bénévoles qui ont à cœur la bonne marche de l'association.

1.2.1 Le rôle du comité

En plus des responsabilités prévues dans la partie III de la Loi sur les compagnies, le comité de locataires s'occupe des questions dont les membres lui ont confié la responsabilité; il est le porte-parole des résidents; il se préoccupe de la qualité de vie et il amorce des projets. Il suscite aussi la participation du plus grand nombre possible de locataires dans l'organisation des activités et dans la vie associative : il n'a pas à tout faire seul.

Les personnes élues en assemblée générale pour former le comité de locataires sont obligatoirement membres de l'association. Elles se répartissent les tâches de la présidence, de la vice-présidence, de la trésorerie et du secrétariat. Les autres personnes élues sont considérées comme conseillères.

Certaines associations choisissent de fonctionner en collectif. Les responsabilités incombant habituellement à la présidence, à la vice-présidence ou à d'autres fonctions sont alors réparties entre les membres, selon leurs intérêts et leurs talents. La présidence et le secrétariat peuvent être assumés à tour de rôle. Par mesure d'efficacité et de contrôle, la trésorerie devrait être tenue par une seule personne.

Le comité des locataires administre et gère les biens et les fonds de l'association. En consultation avec les membres, il organise la vie communautaire, c'est-à-dire qu'il coordonne les activités de l'association.

Par exemple, il s'occupe de :

- préparer le budget, les demandes de subvention et les activités d'autofinancement; d'administrer les fonds;
- préparer le programme d'activités;
- organiser les activités;



- représenter les locataires dans les cas de plaintes individuelles ou collectives concernant l'entretien et l'administration de l'office;
- représenter les membres dans les instances de consultation de l'office et auprès des autres organisations;
- préparer et convoquer les assemblées générales;
- proposer les règlements généraux à adopter en assemblée générale;
- gérer la salle communautaire.

Il doit toujours respecter les décisions de l'assemblée générale et lui faire rapport de ses activités.

1.2.2 La division du travail au sein de l'association

Après leur élection, les administrateurs doivent se partager les tâches du comité des locataires. Chacun doit trouver sa place et effectuer une tâche qui lui convient. On se partage les fonctions administratives (présidence, secrétariat...), mais les autres tâches sont également partagées selon les talents et les intérêts de chacun. Certaines personnes sont habiles dans l'organisation d'activités, d'autres dans la décoration ou le jardinage et d'autres dans la représentation aux instances consultatives des offices et à la défense des droits. Le président ou la présidente ne doit pas tout prendre sur son dos, mais doit plutôt voir à distribuer les différents rôles entre les membres de son comité et à les encourager. Aussi, pourquoi ne pas mettre à contribution les talents des autres locataires?

1.2.3 La présidence : rôle et responsabilités

Le président, c'est l'animateur de l'association de locataires : il voit à ce que chaque membre travaille en harmonie avec les autres; il voit au bon fonctionnement de l'association; il s'assure de la participation de tous; il accepte d'exercer son leadership sans imposer son autorité; et il assume les responsabilités qui lui sont confiées, comme celle de représenter les membres. Enfin, pour faciliter les discussions et la prise de décision au sein du comité des locataires, le président essaie de garder une certaine neutralité en évitant de trop s'impliquer dans les débats. Il s'abstient de voter, sauf en cas d'égalité des votes. Il est plutôt celui qui encourage les autres membres à exprimer leurs opinions.



L'ESSENTIEL

- Un esprit d'équipe
- Du leadership
- De la disponibilité
- Un esprit de synthèse
- Une grande facilité d'écoute

Les principales responsabilités généralement confiées au président sont :

1. Agir comme porte-parole officiel de l'association auprès des autres organisations;
2. Présider les assemblées générales et les réunions du comité de locataires;
3. Exercer un vote prépondérant, en cas d'égalité des votes;
4. Signer tous les documents officiels de l'association, incluant les chèques et les procès-verbaux des assemblées générales et des réunions du comité de locataires, après leur adoption;
5. Coordonner le travail du comité; veiller à ce que les membres du comité aient tout ce qu'il faut pour remplir leurs mandats; les soutenir dans leurs tâches;
6. S'assurer que le comité de locataires tient compte des objectifs fixés par les membres en assemblée générale.

1.2.4 La vice-présidence : rôle et responsabilités

Le vice-président est le principal collaborateur du président. Comme il doit être en mesure d'exercer les mêmes fonctions que lui, en tout temps, il doit donc développer les mêmes aptitudes et, tout comme lui, se tenir au courant des affaires de l'association. Il prend toutes les responsabilités que lui délègue le comité.

L'ESSENTIEL

- Un esprit d'équipe
- Du leadership
- De la disponibilité
- Un esprit de synthèse
- Une grande facilité d'écoute



Les principales responsabilités généralement confiées au vice-président sont :

1. Aider le président dans toutes les affaires de l'association;
2. Exercer toutes les fonctions du président, s'il le lui demande, s'il est absent ou s'il est incapable d'agir;
3. En cas de départ du président, le remplacer en se conformant aux règlements généraux de l'association.

Comme le vice-président peut être appelé à remplacer le président à n'importe quel moment, il est bon qu'il soit autorisé à signer les documents officiels de l'association, incluant les chèques.

1.2.5 Le secrétariat : rôle et responsabilités

Un membre cherche à se rappeler toutes les activités proposées lors de la dernière assemblée. Un autre veut savoir si une réponse a été reçue au sujet d'une demande de financement. Plusieurs membres cherchent ainsi des renseignements qui se trouvent dans les documents officiels de l'association. Le secrétaire du comité de locataires peut les aider à les trouver. En rédigeant les documents officiels et en les classant, il se charge de la mémoire de l'association.

L'ESSENTIEL

- Un esprit d'équipe
- Une aptitude à rédiger
- De l'ordre
- Un bon sens de l'organisation
- De la disponibilité

Les principales responsabilités du secrétaire sont :

1. Rédiger l'ordre du jour des assemblées générales et des réunions du comité de locataires;
2. Faire parvenir l'ordre du jour à tous les membres dans des délais raisonnables (ces délais sont souvent prévus aux règlements généraux);
3. Prendre note des échanges et des décisions pendant les réunions du comité de locataires et les assemblées générales; rédiger les procès-verbaux;



4. Rédiger toute la correspondance officielle de l'association;
5. Signer, avec le président, les procès-verbaux des assemblées générales et des réunions du comité de locataires, après leur adoption;
6. Classer et conserver tous les documents reçus ou rédigés par le comité en rapport avec l'association.

Comme les membres peuvent avoir à consulter régulièrement les documents de l'association, ils doivent être bien classés. Voici un exemple des catégories de classement qui pourraient être utilisées :

- documents officiels et légaux;
- documents relatifs aux assemblées générales;
- documents relatifs au comité de locataires;
- documents relatifs au financement;
- documents relatifs aux comités et aux projets spéciaux.

1.2.6 La trésorerie : rôle et responsabilités

D'où vient l'argent? À quoi sert-il? Combien reste-t-il en caisse? Voilà trois questions auxquelles le trésorier devrait pouvoir répondre en tout temps. Il doit toujours être en mesure de fournir un portrait exact de la situation financière de l'association. Pour pouvoir le faire, il doit remplir régulièrement un certain nombre de tâches de comptabilité.

L'ESSENTIEL

- Un esprit d'équipe
- Un intérêt pour les chiffres
- Un bon sens de l'organisation
- De l'honnêteté et de la transparence
- De la disponibilité

En tant que responsable des fonds, le trésorier n'a pas à décider de leur utilisation. Il s'assure plutôt que les dépenses sont effectuées en fonction des décisions du comité. Dans cette optique, ses principales tâches sont :



1. Tenir à jour les livres comptables de l'association, c'est-à-dire inscrire les revenus et les dépenses par ordre chronologique;
2. Conserver et classer tous les documents démontrant que chaque entrée ou sortie d'argent inscrite dans les livres comptables correspond à une opération réelle (factures, talons de chèques, coupons de caisse, reçus, etc.);
3. Effectuer les dépôts et payer les comptes;
4. Signer les chèques avec un autre signataire autorisé par le comité de locataires;
5. Produire un rapport financier annuel en établissant la différence entre le total des revenus de l'année et le total des dépenses de l'année (voir « Exemple de rapport financier », page 63);
6. Présenter le rapport financier au comité de locataires et à l'assemblée générale;
7. Signer le rapport financier annuel.

En tenant compte des besoins de l'association et en fonction des disponibilités des membres, les postes de trésorier et de secrétaire peuvent être occupés par une seule et même personne. Il est conseillé que ces fonctions ne soient pas concentrées entre les mains d'un même ménage. Deux personnes d'un même ménage ne peuvent être signataires de chèques.

1.2.7 La personne conseillère : rôle et responsabilités

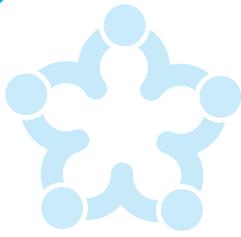
Les fonctions de la personne conseillère dépendent des besoins des autres membres du comité de locataires. Elle doit participer à part entière aux décisions et assumer les tâches qu'on lui confie. Sa fonction principale est donc de contribuer à la bonne marche de l'association en collaborant étroitement avec chaque membre du comité.

L'ESSENTIEL

- Un esprit d'équipe
- De la disponibilité
- Une volonté de collaboration

Les principales responsabilités de la personne conseillère sont :

1. Assister tous les autres membres du comité de locataires dans leurs fonctions, s'ils en manifestent le besoin;
2. Prendre en charge les tâches qui lui sont assignées par le comité;
3. Participer à la prise de décisions lors de toutes les réunions du comité de locataires.



1.2.8 Le départ d'un membre

Dans toutes les associations, le comité de locataires peut être confronté au départ, volontaire ou non, d'un ou de plusieurs de ses membres. Quand une telle situation se présente, le comité doit agir dans l'intérêt de l'association, mais avec respect pour la ou les personnes en cause.

L'ESSENTIEL

- Le respect de tous les membres
- Une méthode de résolution des problèmes
- Des règlements généraux clairs

1.2.8.1 Un départ volontaire ou décès

Lorsqu'un membre démissionne en cours de mandat pour des raisons personnelles, il doit en **aviser par écrit** le comité. Le comité peut ensuite inviter un autre membre de l'association à le remplacer jusqu'à la fin du mandat. Lors de l'assemblée générale qui suit cette nomination, le comité avise l'ensemble des membres de la situation. Cette procédure s'applique aussi en cas de décès d'un membre.

Lorsque plus de la moitié des membres élus en assemblée générale ont démissionné du comité, un à la fois ou en bloc, le comité n'a plus la légitimité pour continuer à fonctionner. Il doit rapidement convoquer une assemblée générale pour tenir de nouvelles élections.

1.2.9 Des difficultés avec un membre

Un membre du comité peut se désintéresser des affaires de l'association, sans démissionner officiellement. Les règlements généraux reconnaissent alors le pouvoir aux autres membres du comité de démettre ce membre de son mandat, s'il ne s'est pas présenté à plus de trois réunions sans avoir justifié son absence. S'il apparaît qu'un ou plusieurs membres du comité de locataires ne travaillent pas en harmonie avec le groupe, tous les membres du comité ont la responsabilité de contribuer à la résolution de ce problème. Une démarche rigoureuse s'impose, dont la première étape consiste à utiliser la méthode suggérée (voir « La résolution de problèmes », page 85).



Les étapes suivantes dépendent des résultats obtenus en utilisant cette méthode. Dans certains cas, le comité établira clairement le problème : non-respect des décisions de l'assemblée ou du comité ou non-respect des règlements généraux. Dans d'autres cas, le comité conclura que ses membres ne sont pas tous du même avis sur un sujet donné.

Si les règles démocratiques n'ont pas été respectées, la méthode de résolution des problèmes aura permis d'insister sur l'importance du respect des décisions et des règlements, d'expliquer en quoi on y a dérogé et de s'entendre avec la personne en cause sur les façons de remédier à la situation.

Si le problème provient du fait que les membres du comité ne voient pas tous les choses de la même façon, la méthode de résolution des problèmes aura amené chaque membre à contribuer au rétablissement de l'harmonie au sein du comité.

Si le problème persiste malgré tout, le comité pourrait être forcé d'exclure un de ses membres. Il est alors préférable qu'il s'appuie sur les règlements généraux de l'association. Ceux-ci prévoient souvent les façons de procéder et, parfois, les raisons pour lesquelles un membre peut être exclu. Une telle décision doit être consignée au procès-verbal de la réunion du comité et être prise dans le seul intérêt de l'association.

Si un membre choisit de se retirer, les règlements généraux prévoient normalement qu'il doit le faire par écrit et que sa démission doit être acceptée par le comité. On s'assure ainsi que chacun a la même version des faits.

1.2.9.1 L'expulsion d'un membre

L'expulsion est un moyen ultime; son application doit donc être réservée aux cas graves qui ne peuvent être résolus autrement, comme on l'a vu précédemment. Par exemple, un comité peut expulser un membre qui a des comportements violents, physiquement ou verbalement, qui harcèle d'autres membres ou dont on a la preuve qu'il a fraudé ou volé l'association. L'expulsion peut être assortie, si cela est nécessaire pour la qualité de la vie communautaire, d'une interdiction de participer aux activités de l'association ou de se présenter dans la salle communautaire.

Toutefois, toute personne expulsée a le droit d'en appeler de la décision du comité lors d'une assemblée générale qui suit son expulsion, d'y être entendue et de faire valoir son point de vue. Le comité présente aussi sa version des faits, afin que l'assemblée se prononce en faveur ou en défaveur de l'expulsion.

On comprend ici que l'expulsion ne sert pas à régler des conflits personnels, mais plutôt à gérer des crises graves.



1.2.9.2 *La responsabilité de l'office en cas de conflit interne au sein de l'association*

L'association étant un organisme autonome, avec ses propres règles de fonctionnement, il ne revient pas à l'office d'intervenir en cas de conflit entre les membres de l'association. D'ailleurs, l'article 58.2. de la Loi sur la Société d'habitation du Québec précise que tout locataire de logements d'habitation administrés par un office a le droit de faire partie d'une association de locataires. Il a de plus le droit de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration.

La loi accorde cependant à l'office le pouvoir de cesser de reconnaître une association qui agirait de façon antidémocratique en ne respectant plus ses règlements généraux de fonctionnement.

En outre, lorsque des locataires adoptent des comportements qui nuisent à la jouissance paisible des lieux, il devient alors de sa responsabilité de propriétaire d'agir afin de faire cesser ses agissements.

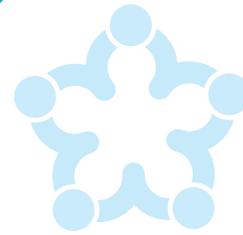
1.3 Les assemblées et réunions

1.3.1 L'assemblée de fondation

Il est important que la présidence soit neutre et qu'une personne prenne les présences et les notes durant l'assemblée. Un locataire qui **désire être élu** au comité de l'association **ne peut être président lors de l'élection**. On peut inviter une personne-ressource pour présider cette assemblée. La FLHLMQ offre d'ailleurs le service d'animation d'assemblée de fondation. Il est important de respecter ces conditions si l'on veut éviter la contestation et obtenir la contribution de 17 \$ (2015) par logement par année que l'OH est tenu de donner aux associations de locataires.

Exemple d'ordre du jour d'une assemblée de fondation :

1. Choix d'un président et d'un secrétaire d'assemblée
2. Constatation du quorum (10 % des membres)
3. Adoption de l'ordre du jour
4. Présentation et discussion sur le rôle et les buts de l'association
5. Adoption des buts de l'association
6. Lecture et adoption des règlements généraux de l'association
7. Élection des administrateurs au comité des locataires
8. Affaires diverses
9. Levée de l'assemblée



1.3.2 L'assemblée générale annuelle

Chaque association **doit** tenir une assemblée générale annuelle au plus tard quatre mois après la fin de l'année financière pour :

- approuver le rapport financier et le rapport des activités de l'année précédente;
- approuver les prévisions budgétaires et le programme d'activités pour la prochaine année;
- élire les membres du comité de locataires de la façon prévue aux règlements généraux.

Tous les membres sont invités à l'assemblée générale annuelle. La convocation doit respecter les règles prévues par les règlements généraux. Elle doit être effectuée au moyen d'un avis écrit émis quelques jours à l'avance. Cette période se situe entre 5 et 10 jours pour plusieurs associations et organismes. Pour qu'une assemblée soit valide, le quorum prévu par les règlements généraux doit être atteint.

L'assemblée générale annuelle, c'est l'occasion, pour le comité de locataires, de rendre des comptes aux membres à propos des activités et de la gestion de l'association. Pour les membres, c'est l'occasion de poser des questions et de prendre des décisions. Réunis en assemblée générale, les membres peuvent prendre toutes les décisions qui touchent l'association : le budget, les activités, la gestion de la salle communautaire, etc.

1.3.3 L'élections des administrateurs

C'est l'assemblée générale qui procède, par scrutin secret, à l'élection des membres du comité de locataires, qui tient place de conseil d'administration. Le président d'élection ouvre une période de mise en candidature. Le président et le secrétaire d'élection doivent être des personnes qui feront preuve d'impartialité.

Un membre absent peut être mis en candidature à la condition d'avoir signé un avis indiquant sa volonté de se porter candidat.



1.3.4 Les autres assemblées générales

Pour avoir une association dynamique et une vie démocratique active, les associations peuvent tenir plus d'une assemblée générale par année. Il est en fait préférable de le faire, car c'est un moyen d'informer tous les membres de ce qui se passe dans leur association.

L'assemblée générale est convoquée par le comité de locataires (voir « La convocation », point 1.3.5.1) pour discuter des affaires de l'association. Elle peut aussi être convoquée à la demande d'un groupe de membres qui désirent discuter d'un point particulier concernant l'association. Si 10 % des membres le demandent par écrit, le comité est obligé de convoquer une assemblée. Si l'assemblée n'est pas convoquée et tenue dans les 21 jours à compter de la date de la demande, les signataires de la demande peuvent eux-mêmes convoquer cette assemblée générale extraordinaire.

Lorsque les membres sont invités à des réunions d'information par d'autres organismes (l'office d'habitation ou le CISSS, par exemple), il ne s'agit pas d'une assemblée générale.

1.3.5 Les procédures pour les réunions et assemblées

Que ce soit pour les assemblées générales ou pour les réunions du comité de locataires, les procédures d'assemblée aident à la discussion. Elles permettent à tous les membres de se faire entendre sur un pied d'égalité. Elles empêchent les discussions qui ne se rapportent pas au sujet traité, les remarques déplacées et les attaques personnelles. Les règles de procédure s'adaptent aux besoins. Plus le groupe est petit et les relations harmonieuses, moins les règles ont besoin d'être rigides. Plus le groupe est grand, plus elles sont nécessaires.

1.3.5.1 La convocation

Une convocation consiste à inviter les membres à une réunion. Les décisions prises à cette réunion peuvent être annulées si certains membres n'ont pas été invités selon les règles prévues par les règlements généraux. Cependant, les décisions sont toujours considérées comme valables si tous les membres ont bien été avertis de la tenue de la réunion, même si certains ne s'y présentent pas, pourvu qu'il y ait le minimum de personnes requises par les règlements (quorum), incluant les gens qui font partie du comité de locataires.

L'ESSENTIEL

- L'identification du groupe de personnes convoquées, la nature de la réunion (assemblée générale, comité de locataires...)
- Le lieu, la date, l'heure et la durée prévue de la réunion
- L'ordre du jour
- Les documents d'information, lorsqu'il y en a



L'avis de convocation peut être distribué de porte-à-porte ou affiché au babillard. Il tient généralement sur une seule page. Quand les sujets à discuter nécessitent réflexion (l'adoption d'un budget, par exemple), des documents d'information peuvent être annexés à l'avis de convocation afin de permettre aux membres de se préparer.

Quand la participation est difficile, l'association peut essayer divers moyens pour l'augmenter : porte-à-porte avec invitation personnalisée, petit buffet avant l'assemblée, tirage de prix de présence, halte-garderie pour les enfants, etc.

Voici un modèle d'avis de convocation :

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Aux membres de l'association de locataires de l'habitation XYZ

Veuillez prendre avis que l'assemblée générale annuelle (ANNÉE) de l'association se tiendra le (DATE), de 19 heures à 21 heures, dans la salle communautaire. L'ordre du jour comportera les sujets suivants :

1. Élection d'un président et d'un secrétaire d'assemblée
2. Lecture et adoption de l'ordre du jour
3. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée précédente
4. Présentation du rapport des activités
5. Présentation et adoption des états financiers
6. Prévisions budgétaires et programme d'activités pour la prochaine année
7. Modification aux règlements généraux
8. Élection des membres du comité de locataires

Cet avis est donné par le comité de locataires, le (DATE)

secrétaire

président



1.3.5.2 L'ordre du jour

Un ordre du jour est le guide utilisé pour le déroulement d'une réunion. Il présente nécessairement la liste de tous les sujets qui seront abordés dans l'ordre où ils le seront. Il doit être approuvé par les participants au début de chaque réunion.

L'ESSENTIEL

- La liste des sujets à aborder
- Le procès-verbal de la dernière réunion

Il est préférable que les points les plus importants soient placés au début de la réunion, au moment où les membres sont le plus attentifs.

Modèle d'ordre du jour :

ORDRE DU JOUR

Réunion du comité de locataires (date)

1. Ouverture de la réunion
2. Lecture et adoption de l'ordre du jour
3. Lecture et adoption du procès-verbal de la dernière réunion
4. Suivi du procès-verbal
5. Correspondance
6. Rapport financier mensuel
7. Activité « cabane à sucre » :
 - choix de la cabane et coût de la journée
 - date
 - transport
 - coût d'inscription par locataire
 - distribution des tâches
8. Problèmes soulevés par les locataires
9. Rapport des représentants au CCR (ou au comité de secteur)
10. Bilan de la rencontre du regroupement des associations de locataires (s'il y a lieu)
11. Clôture de la réunion
12. Prochaine réunion

Attention : Un ordre du jour comportant un trop grand nombre de sujets a pour effet de limiter la discussion. L'intérêt des participants sera plus facilement maintenu si l'ordre



1.3.5.3 *La salle de réunion*

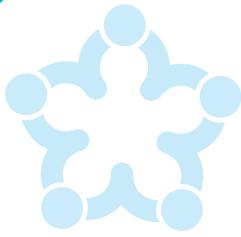
Pour qu'une réunion se déroule adéquatement, il importe que l'organisation de la salle réponde aux besoins des participants et à l'usage que l'association veut en faire.

L'ESSENTIEL

- Une salle confortable et aménagée pour favoriser la participation des membres
- Le matériel nécessaire à l'animation et à la prise de parole
- Des rafraîchissements, du café et une collation, si possible

En regard de l'organisation de la salle, il faut voir à :

- disposer les chaises de manière à ce que tous les participants se voient;
- s'il s'agit d'une réunion du comité de locataires, ou de toute autre réunion où les participants doivent prendre des notes, s'assurer que des tables sont disponibles;
- s'il s'agit plutôt d'une assemblée générale et qu'il y a peu de notes à prendre, disposer les chaises en rangées ou en demi-cercle et prévoir, à l'avant de la salle, des tables et des chaises pour les personnes qui s'adresseront à l'assemblée;
- si un grand nombre de personnes est attendu, prévoir des micros et un système audio;
- vérifier la disponibilité de tous les accessoires nécessaires à la tenue de la réunion : tableau, crayons, système vidéo, etc. ;
- si la réunion s'annonce longue, prévoir une pause et, dans la mesure du possible, servir des rafraîchissements.



1.3.5.4 Le déroulement

L'objectif d'une réunion, que ce soit une assemblée générale ou une rencontre du comité, est de prendre connaissance de certains dossiers et de prendre des décisions. Alors que les discussions en comité peuvent faire l'objet de règles relativement souples, il en va autrement pour une assemblée, où le déroulement est régi par des règles quant au droit de parole, à la façon de soumettre des propositions et de les voter. Dans tous les cas, il est très important que les réunions se tiennent dans l'ordre et dans le respect de l'opinion de chacun.

L'ESSENTIEL

- Les procédures d'assemblées définies dans les règlements généraux
- Une façon de procéder acceptée par l'assemblée (Code Morin, par exemple)

Voici les règles de fonctionnement pour une assemblée générale démocratique.

Pour le bon déroulement de l'assemblée, le président doit permettre la discussion **uniquement sur les points inscrits à l'ordre du jour**. Les interventions des participants doivent être courtes et se rapporter au sujet traité ou à la proposition débattue. Les discussions sont simples et plus fructueuses si chaque membre accepte ce qui suit :

- Chaque intervenant doit demander le droit de parole et attendre que le président le lui accorde. La parole est accordée aux participants dans l'ordre où les demandes ont été faites.
- Une personne peut intervenir à plusieurs reprises au cours d'un même débat dans la mesure où elle ne répète pas ce qui a déjà été dit.
- Chaque question doit pouvoir être discutée librement, sous tous ses aspects; chacun doit avoir l'occasion d'exprimer son opinion.
- Si les participants constatent que la discussion tourne en rond, ils peuvent demander le vote sur ce sujet; si la majorité est prête à voter sur la proposition, le président doit respecter la décision de l'assemblée.

Les décisions sont prises à la majorité, à moins que les règlements généraux ne prévoient des exceptions.

Si chacun prend la parole à son tour, la réunion se déroule bien!



1.3.5.5 *Le procès-verbal*

Le procès-verbal est le compte-rendu officiel d'une réunion. C'est le document qui permet aux membres de se rappeler les décisions prises lors des réunions. Le procès-verbal est adopté au début de la réunion suivante pour s'assurer que les décisions prises y sont rapportées dans le sens que les membres ont voulu leur donner.

L'ESSENTIEL

- La liste des participants
- L'ordre du jour
- Le contenu des discussions
- Les propositions

Le procès-verbal d'une réunion doit être préparé par le secrétaire de la réunion le plus rapidement possible après celle-ci. Il doit comprendre :

- le nom de l'association et la nature de la réunion (comité de locataires, assemblée générale, etc.);
- la date, l'heure et lieu de la réunion;
- le nom du président et du secrétaire de la réunion;
- la liste des personnes présentes à la réunion;
- la mention qu'il y avait quorum;
- l'ordre du jour;
- les modifications apportées au procès-verbal précédent, s'il y a lieu;
- dans l'ordre où elles ont été présentées, les décisions prises et, pour chacune, le nom de la personne qui propose et de celle qui appuie la proposition ainsi que le résultat du vote. Les grandes lignes des discussions qui ont conduit à une décision peuvent être rapportées, mais pas les détails des discussions;
- la conclusion des discussions donnant lieu à un suivi.

Les paroles s'envolent, les écrits restent!



Exemple de procès-verbal

**PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU COMITÉ DE LOCATAIRES DE L'HABITATION
MON JARDIN, TENUE LE 12 MARS, À 19 HEURES, À LA SALLE COMMUNAUTAIRE**

Étaient présents : M. Des Trois Maisons, M^{me} Grenier, M. Laporte, M^{me} La Salle, M^{me} Maisonneuve.

Étaient absents : M. Fenêtre

1. Ouverture de la réunion

M^{me} Maisonneuve, présidente du comité, et M. Des Trois Maisons, secrétaire du comité, ont agi en tant que présidente et secrétaire de la réunion. M^{me} Maisonneuve a constaté qu'il y avait quorum et que les discussions pouvaient commencer.

2. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Il est proposé que l'ordre du jour soit adopté tel que présenté.

Proposée par M. Des Trois Maisons; appuyée par M^{me} Grenier; **adoptée à l'unanimité.**

3. Lecture et adoption du procès-verbal de la dernière réunion

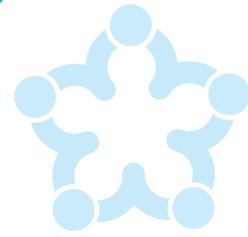
Le secrétaire lit le procès-verbal de la dernière réunion, tenue le 12 mars.

Il est ensuite proposé d'adopter le procès-verbal sans modification.

Proposée par M^{me} Maisonneuve; appuyée par M. Laporte; **adoptée à l'unanimité.**

4. Suivi du procès-verbal

La trésorière, M^{me} Grenier, annonce que toutes les demandes de subvention nécessaires à la réalisation des activités de l'été ont été envoyées et que des réponses sont attendues sous peu.



5. Correspondance

La présidente présente la lettre de M^{me} Boisbriand qui aimerait que le comité organise une activité de plantation de fleurs sur le terrain.

Il est proposé que M^{me} Maisonneuve s'informe des démarches à faire pour obtenir les fleurs.

Proposée par M^{me} La Salle; appuyée par M^{me} Grenier; **adoptée à l'unanimité.**

6. Rapport financier mensuel

La trésorière présente le rapport financier mensuel. Elle mentionne que le budget consacré aux activités est respecté et que les prévisions annuelles devraient, elles aussi, être respectées.

7. Activité « cabane à sucre »

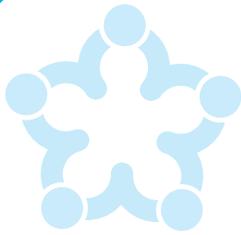
M^{me} Grenier dépose son rapport. On prévoit organiser une activité « cabane à sucre » le 2 avril pour un groupe de 40 personnes. La cabane à sucre « Des Érables » peut accueillir un tel groupe à la date prévue. Le coût pour la journée à la cabane serait de 480 \$, soit 12 \$ par personne. À cette somme, il faut ajouter des frais de location d'un autobus de 400 \$, soit 10 \$ par personne.

Il est proposé de tenir l'activité le 2 avril à la cabane à sucre « Des Érables », de demander 15 \$ par personne et d'assumer le reste des coûts à partir des fonds de l'association. M^{me} Grenier est responsable de l'organisation de la journée.

Proposée par M. Laporte; appuyée par M. Des Trois Maisons; adoptée à l'unanimité.

8. Problèmes soulevés par les locataires

M^{me} Lavitre, au 203, a un réservoir de toilette qui fuit. Elle a avisé l'office deux fois par téléphone, il y a maintenant trois semaines, et demeure sans nouvelles. Le bocal qu'elle met sous le réservoir se remplit maintenant deux fois par jour. Il sera suggéré à M^{me} Lavitre de présenter sa plainte par écrit au directeur en mentionnant ses nombreuses démarches. M^{me} Maisonneuve lui offrira de l'aider à rédiger sa lettre. Si Mme Lavitre n'a pas de nouvelles d'ici une semaine, M^{me} Maisonneuve appellera l'office pour savoir ce qui se passe.



9. Rapport des représentants au CCR (ou au comité de secteur)

Plusieurs locataires se sont plaints de la glace dans l'entrée de l'immeuble. On en parlera à la prochaine rencontre du comité consultatif ou de secteur.

On a constaté un meilleur entretien des vitres. On en fera aussi mention à la prochaine rencontre du comité consultatif (ou comité de secteur).

M^{me} Maisonneuve informe le comité qu'à la rencontre de la table de concertation du village, il a surtout été question des fêtes du 65^e l'été prochain, qui seront organisées en commun. Tous les détails seront fournis d'ici un mois.

10. Prochaine réunion

Il est proposé que la prochaine réunion ait lieu le 12 avril prochain, à 19 heures, à la salle communautaire.

Proposée par M. Laporte; appuyée par Mme La Salle; **adoptée à l'unanimité.**

11. Clôture de la réunion

secrétaire

présidente

1.3.5.6 Le rôle du président de la réunion

Le président de la réunion est l'animateur de la réunion. Il voit au bon déroulement de la rencontre et au respect des règlements généraux. Dans le cadre d'une assemblée générale, il doit le plus possible **faire preuve d'impartialité** et intervenir uniquement pour diriger la discussion. Dans le cas d'un petit groupe, comme le comité de locataires, le président de la réunion peut participer aux débats. Il doit s'assurer que tout le monde exprime son point de vue et apporte sa contribution.



L'ESSENTIEL

- La participation de tous et toutes; prendre le temps de vérifier les opinions et l'assentiment de ceux et celles qui parlent peu
- Des propositions claires et des échanges respectueux
- Les règlements généraux et un code de procédure

À moins que les règlements généraux prévoient le contraire, le président du comité de locataires agit d'office comme président de la réunion. S'il n'est pas disponible ou ne souhaite pas le faire, les membres présents nomment un président chargé de diriger la réunion et les discussions. Dans certaines situations, le comité peut inviter une personne-ressource à présider l'assemblée, notamment lors de l'élection des administrateurs. Cette personne n'a pas droit de vote. Le président d'assemblée doit appliquer les règlements généraux et les codes de procédure. Il doit procéder de la façon suivante :

1. S'assurer que la réunion débute à l'heure prévue.
2. Vérifier qu'il y a quorum (le quorum est le nombre minimal de personnes requis pour tenir une assemblée).
3. Faire adopter l'ordre du jour.
4. Résumer le déroulement de la réunion.
5. Accorder, enlever ou refuser le droit de parole.
6. À chaque point à l'ordre du jour, inviter les personnes concernées à donner les renseignements requis et animer la discussion de manière à ne pas s'éloigner du sujet et à respecter chaque membre.
7. Pour chaque proposition, vérifier si les membres ont besoin de voter :
 - si oui, s'assurer qu'ils sont prêts à voter. Puis, demander *qui est pour* la proposition, *qui est contre* et *qui s'abstient*. Enfin, faire le décompte du vote et en proclamer le résultat;
 - si non, constater le consensus et déclarer que la proposition est adoptée à l'unanimité.
8. Clore la réunion lorsque tous les sujets à l'ordre du jour ont été couverts.



1.3.5.7 *Le rôle du secrétaire de la réunion*

Le secrétaire d'une réunion est la personne qui est chargée de prendre les notes et de préparer le procès-verbal.

L'ESSENTIEL

- L'ordre du jour
- La liste des personnes présentes
- La liste des propositions

Si le secrétaire du comité de locataires n'agit pas d'office comme secrétaire de la réunion, les membres présents en nomment un. Le secrétaire de réunion assume les tâches suivantes :

1. Pendant la réunion, il doit :
 - procéder à la lecture du procès-verbal de la réunion précédente;
 - prendre les notes de façon à pouvoir rédiger le procès-verbal;
 - pour s'assurer que chaque proposition présente réellement le point de vue exprimé, la relire à voix haute avant le vote.
2. Après la réunion, il doit :
 - rédiger le procès-verbal de la réunion (voir « Exemple de procès-verbal », page 30);
 - signer le procès-verbal.

1.3.5.8 *La proposition*

Pendant une réunion, des décisions doivent être prises pour la bonne marche des affaires de l'association. Ces décisions doivent être comprises de la même façon par toutes les personnes présentes. La proposition, c'est l'idée ou le projet soumis aux membres présents à une réunion afin qu'ils puissent en discuter et prendre une décision.

Plus le nombre de participants est grand, plus il peut être difficile de s'assurer que chacun comprend les idées énoncées de la même façon; c'est donc dans les assemblées que cette procédure est la plus utile. Les petits groupes peuvent décider de procéder d'une manière moins formelle.



L'ESSENTIEL

- Une décision à prendre
- Une information claire et complète
- Une personne qui propose
- Une personne qui appuie
- Un vote

Dans une assemblée, lorsqu'il y a une décision à prendre et qu'un participant soumet une proposition aux membres, celle-ci ne peut être discutée que si un autre membre l'appuie. Quand une proposition est appuyée, les membres en discutent et prennent une décision à son sujet : l'approuver, la rejeter ou reporter la décision à une autre assemblée.

On peut également modifier une proposition en cours de discussion pour l'améliorer. La modification doit également être proposée et appuyée. On vote d'abord la modification. Si la modification est acceptée, on l'intègre à la proposition principale. La proposition principale peut alors être soumise au vote, telle que modifiée.

Dans une réunion du comité de locataires, il est également plus efficace de formuler des propositions, mais le groupe peut décider qu'il n'est pas nécessaire que les propositions soient appuyées pour être discutées.

Voici les étapes à suivre :

1. La personne qui propose explique sa proposition.
2. À la condition d'avoir obtenu le droit de parole du président, les membres peuvent exprimer leur point de vue sur la proposition. Le président peut limiter le nombre d'interventions ou le temps consacré aux débats.
3. À la fin de la discussion, le secrétaire relit la proposition et le président procède au vote, si un membre le demande. Si personne ne le demande, il considérera que tous les membres sont d'accord avec la proposition, qui sera alors adoptée automatiquement.

Des exemples de propositions sont présentés à la rubrique « Exemple de procès-verbal » en page 30.



1.4 Les différentes tâches et activités d'une association

1.4.1 L'accueil des nouveaux membres

De nouveaux locataires arrivent régulièrement dans les immeubles. Il est important de bien les accueillir puisqu'ils deviennent de nouveaux membres de l'association. La première chose à faire est de les informer de l'existence de l'association, de ses buts, de ses activités et de la façon dont l'association communique avec ses membres (babillard, distribution porte-à-porte...). Une visite de courtoisie et la remise d'une *trousse d'information* contenant la liste des membres du comité, leurs responsabilités et leurs coordonnées ainsi que l'horaire des activités dans la salle communautaire sont de bons moyens pour accueillir les nouveaux locataires.

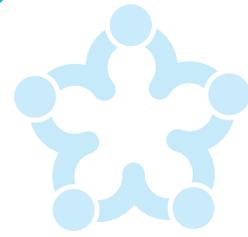
Pour faciliter son travail, l'association peut demander à l'OH d'être informée des dates d'arrivée et du numéro d'appartement des nouveaux locataires. Cependant, en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, l'OH ne peut pas communiquer des renseignements d'ordre personnel, comme le nom de la personne.

1.4.2 L'intégration des membres

La plupart du temps, les membres du comité de locataires souhaitent vraiment que d'autres membres les assistent dans certaines tâches. Pourtant, ils ont souvent l'impression d'être les seuls à vouloir faire fonctionner l'association. D'un autre côté, ceux qui ne font pas partie du comité croient souvent que les membres du comité se débrouillent très bien et qu'ils n'ont pas besoin d'eux. Pour qu'une association soit forte, elle doit faire une place à chacun de ses membres.

1.4.2.1 *Le recrutement*

Si chaque membre du comité prend en charge l'organisation d'une ou de plusieurs activités, mais qu'il se retrouve seul pour tout faire ou si, à l'approche de l'assemblée générale, aucun membre n'a encore fait connaître son intention de poser sa candidature aux postes vacants au comité de locataires, c'est sans doute que les membres ne savent pas que l'association a besoin d'eux. Il faut que le comité les en informe; la collaboration de nouveaux bénévoles ne s'obtient pas par magie!



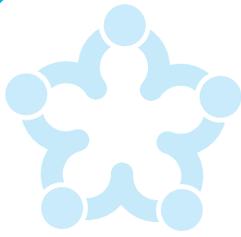
L'ESSENTIEL

- La volonté de partager des responsabilités
- La confiance dans les capacités des autres
- Une liste des tâches à effectuer
- Des outils d'information

Avant que les membres du comité de locataires se sentent débordés et qu'ils prévoient avoir besoin d'aide, ils doivent :

- être bien décidés à confier des responsabilités à d'autres membres;
- dresser une liste de toutes les tâches pour lesquelles ils ont besoin d'assistance. En se servant du programme d'activités de l'année, il est facile de déterminer les tâches pour lesquelles il pourrait manquer de bénévoles;
- faire connaître aux membres les besoins de l'association en utilisant des moyens efficaces, comme le journal de l'association, une affiche au babillard, une annonce verbale dans le cadre d'une assemblée générale ou une lettre;
- choisir le bon moment. Par exemple, après une activité réussie, les membres pourraient être disposés à s'engager. Par contre, il serait malhabile de rechercher du soutien dans les deux ou trois semaines précédant la période des Fêtes.

Certaines activités demandent plus d'organisation. On peut alors prévoir la mise sur pied d'un comité comprenant quelques bénévoles (plantation annuelle de fleurs, jardins communautaires...). Ce comité peut être sous la responsabilité d'un des membres du comité de locataires. C'est une bonne façon d'apprendre le travail d'équipe et d'initier de nouvelles personnes au travail de l'association. C'est aussi un bon moyen de faire participer des membres qui désirent donner du temps, mais qui ne désirent pas être élus au comité de locataires.



1.4.2.2 *L'accueil et la formation*

Une fois les nouveaux bénévoles recrutés, il faut prendre le temps de les accueillir chaleureusement. Pour qu'ils s'intéressent à l'association, le comité de locataires doit d'abord s'intéresser à eux. De plus, pour qu'ils accomplissent leurs tâches efficacement, ils doivent être mis au courant des activités et du rôle qu'ils y joueront; autrement dit, il faut bien les informer.

L'ESSENTIEL

- La volonté de partager l'expérience acquise
- Une écoute attentive des membres
- Une atmosphère chaleureuse

En fait, bien accueillir les membres, c'est simplement les mettre à l'aise et leur donner le goût de participer. Ensuite, il faut savoir maintenir leur intérêt en leur portant l'attention nécessaire et en leur donnant de petits trucs pour bien accomplir leurs tâches. C'est comme ça que, le plus souvent, la formation s'effectue dans les associations. Sans oublier que le salaire des bénévoles, c'est la reconnaissance de leur travail et les remerciements.

Accueillir et former les membres, c'est une question d'attitude... et une affaire de tous les jours. Voici quelques suggestions :

- **Avoir une attitude enthousiaste** envers les membres et faire en sorte que tout le monde se sente à l'aise.
- **Démontrer l'intérêt** que l'association porte aux membres; leur demander ce qu'ils pensent de l'association, ce qui les a incités ou ce qui les inciterait à s'engager plus activement, ce qui les intéresse plus particulièrement, etc.
- **Comprendre** qu'un membre qui pose des questions sur l'association cherche à se renseigner; lui répondre avec empressement.
- **Aller au-devant** des questions des membres; essayer de les informer au fur et à mesure de ce qui se passe à l'association.
- **Admettre** que lorsqu'un membre accomplit une tâche pour la première fois, il ne sait pas tout; tenir compte de ses forces et de ses faiblesses, être attentif à ses besoins, être prêt à l'aider.
- **Prendre le temps** de remercier et de reconnaître les bons coups.



1.4.2.3 Le soutien et la motivation

Soutenir et motiver des bénévoles, c'est porter une attention particulière au climat dans lequel ils travaillent. Le temps qu'un membre du comité de locataires passe à exécuter lui-même une tâche peut être utilisé à encourager plusieurs bénévoles à effectuer plusieurs tâches. Ainsi, la capacité de confier des tâches à d'autres peut rendre l'association plus active et dynamique.

L'ESSENTIEL

- La délégation de tâches intéressantes pour le membre et utiles à l'association
- Un bon esprit de collaboration
- Des relations harmonieuses

Lorsque les membres sont respectés et que l'association peut compter sur eux pour remplir les tâches qui leur sont confiées, on peut dire qu'ils sont motivés. Plus les membres se plaisent à participer, plus l'association est forte. Voici les principaux motifs d'abandon ou d'insatisfaction des membres et les façons de les prévenir.

MOTIFS D'ABANDON	PRÉVENTION
Des tâches peu motivantes ou trop répétitives	S'assurer que les responsabilités confiées au membre correspondent à ses goûts et à ses capacités
Le manque de reconnaissance	Féliciter et remercier le membre pour le travail accompli, en privé comme en public
L'absence de sentiment d'appartenance au groupe en place	Informer le membre de ce qui se passe à l'association
Le fait de se sentir à l'écart du processus de décision	Consulter le membre et lui faire sentir que le groupe tient compte de son avis
Le sentiment d'isolement ou le manque d'encadrement	Voir si le membre a besoin d'aide ou de formation; lui faire connaître régulièrement l'appréciation de son travail par le groupe



1.4.3 La planification annuelle

Planifier, c'est décider à l'avance de ce que l'on fera. Pour le comité de locataires, la première chose à planifier est le programme des activités de l'année. Cela facilitera son travail tout au long de l'année. Connaître à l'avance les activités à organiser permet, par exemple, de préparer les budgets, de savoir combien d'argent il faut amasser et d'effectuer les démarches pour l'obtenir au bon moment. De plus, présenter un programme d'activités favorise la participation des membres aux activités de l'association.

1.4.3.1 Les étapes préparatoires

Il est important que les activités répondent aux besoins et aux souhaits des membres. Bien sûr, le programme d'activités sera aussi bâti en fonction des ressources de l'association. Si l'éventail des activités est très étendu, c'est que les besoins de chacun des membres ne sont pas les mêmes. Et ces besoins changent avec le temps. Le comité doit donc déterminer les activités qui devraient être répétées chaque année et celles qui devraient être abandonnées pour faire place à de nouvelles.

L'ESSENTIEL

- Une bonne observation des besoins et des désirs des membres
- Une bonne connaissance des ressources de l'association

Avant de déterminer les activités à organiser dans l'année, c'est-à-dire avant de bâtir le programme d'activités, le comité doit :

1. Déterminer les activités qui correspondent aux besoins des locataires, par exemple :
 - en réalisant un petit sondage auprès des locataires;
 - en leur demandant quelles activités ils ont le plus et le moins aimées par le passé;
 - en tenant compte de l'âge ou des limites des membres.
2. Faire une liste de toutes les ressources dont l'association dispose :
 - les ressources humaines, qui sont les membres bénévoles ou des personnes de l'extérieur qui peuvent donner un coup de main;
 - les ressources physiques, comme les salles ou les espaces extérieurs;
 - les ressources financières, comme les subventions ou les revenus d'activités.

Connaître les goûts des membres et les ressources dont on dispose aidera à choisir judicieusement les activités.



1.4.3.2 *Le programme d'activités*

Après avoir consulté ses membres et décidé des activités qui semblent répondre à leurs besoins et à leurs désirs, il est temps pour le comité de locataires de préparer un programme d'activités, puis de le soumettre aux membres. Le comité favorisera ainsi leur participation et leur engagement, tout en évitant de se faire reprocher de tout décider en vase clos.

Le comité n'aura pas de difficulté à bâtir le programme d'activités s'il suit les étapes suivantes :

1. Dresser une liste des activités possibles; penser à des activités réalistes, compte tenu des ressources humaines, physiques et financières de l'association;
2. Pour chaque activité, noter les ressources et les budgets approximatifs nécessaires;
3. Établir un calendrier de réalisation et planifier chaque activité (voir plus bas « La planification d'une activité »). Rédiger un programme d'activités qui contiendra la liste des activités retenues et, pour chacune, les dates de réalisation, la liste des ressources nécessaires et le nom du responsable.
4. Faire adopter le programme d'activités lors d'une assemblée générale.

Le nombre de locataires qui participent à chaque activité importe peu, pourvu que l'activité réponde aux attentes d'un certain nombre de membres.

1.4.3.3 *La planification d'une activité*

Planifier une activité, c'est prévoir tous les aspects de son organisation. Si le comité de locataires a procédé à une planification annuelle, les responsables savent déjà que l'activité choisie correspond aux attentes des membres. Il reste à l'organiser; pour cela, il suffit d'un peu de méthode, d'un peu d'imagination et de beaucoup de bonne volonté.

L'ESSENTIEL

- Le budget disponible
- La liste des bénévoles
- L'inventaire des équipements et des ressources disponibles



Avant de planifier une activité, il importe d'avoir répondu aux questions suivantes :

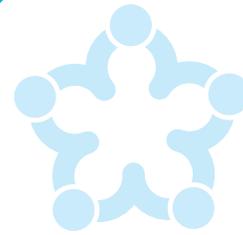
- L'activité proposée correspond-elle aux besoins exprimés par au moins une partie des membres?
- Qui sera responsable de l'activité et qui est prêt à participer à sa réalisation?
- D'où provient le budget? Sera-t-il disponible au moment d'effectuer les dépenses? Faudra-t-il exiger des frais de participation? Combien? Qui amassera l'argent et quand?
- Combien de temps durera l'activité? À quel moment se tiendra-t-elle?
- Quels équipements et quelles ressources sont nécessaires (salle, collation, système audio, équipement de projection, tableau, crayons, papier, matériel particulier)?
- Comment faire connaître l'activité (affiche, dépliant, lettre, journal, etc.)?
- Aura-t-on besoin d'un permis (d'alcool, par exemple), de mesures de sécurité, d'une autorisation ou d'une assurance particulière?

Quand on a répondu à toutes ces questions, on peut planifier l'activité de la façon suivante :

1. Dresser une liste de tout ce qu'il y a à faire pour organiser l'activité et identifier « qui fait quoi ».
2. Préparer un calendrier comportant le temps d'exécution et la date d'échéance pour chaque étape de réalisation énumérée dans la liste.
3. Prévoir une étape pour évaluer l'activité et demander aux participants ce qu'ils ont apprécié, ce qui devrait être amélioré...

1.4.3.4 Le rapport d'activités

Après chacune des activités, il est bon de prendre du temps en comité pour l'évaluer. Le secrétaire ou une autre personne du comité prend note des éléments qui sont ressortis et rédige un court rapport mentionnant le type d'activité, le nombre de participants, le total des revenus et des dépenses, les coordonnées du lieu, pour une activité extérieure, ou les coordonnées de la personne-ressource, pour une activité d'information. On peut y mentionner des commentaires d'évaluation émis par des personnes participantes et des membres du comité sur l'activité, le lieu et l'atmosphère, les améliorations à apporter ou tout autre élément qui aidera à organiser cette activité la prochaine fois.



3. MODÈLE DE RAPPORT D'ACTIVITÉS

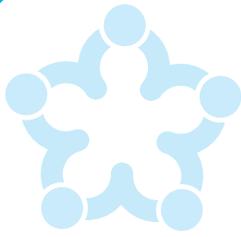
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2011

Association des locataires des Belles Montagnes

Animation communautaire		
Soirées bingo (une fois/semaine)	25 à 30 personnes	Meilleure participation qu'en 2010
Repas communautaire (une fois/mois)	12 à 14 personnes	Baisse de participation
Fête de Noël (17 décembre)	40 personnes	Très appréciée. Les cadeaux étaient une commandite de l'épicerie Houle
Partie de sucre		Annulée à cause de la température
Vie démocratique		
Assemblée générale annuelle	35 personnes	50% des locataires présents
Assemblée spéciale	25 personnes	Élection du représentant au comité de sélection
Ménage et informatisation des procès-verbaux des 5 dernières années		Merci à notre trésorière, Mme Papineau
Départ de M. Legros (administrateur), remplacé par Mme McMillan		M. Legros a démissionné pour des raisons de santé
Affichage de l'état des finances chaque mois sur le babillard		Demande des locataires à la dernière assemblée générale annuelle
Rencontres		
5 rencontres avec l'office sur l'état de l'immeuble	M. Tremblay, Mme Rose et la directrice	La directrice a commencé certains travaux
Rencontre avec le CLSC	20 personnes	Information sur les maladies respiratoires
Dépenses spéciales		
Réparation des tables de pique-nique et des balançoires		420 \$
Achat de fleurs et de terre pour le comité embellissement		75 \$ de l'association 75 \$ donnés par l'office
Participation à la FLHLMQ		
Rencontre régionale (13 mars)	5 personnes	Discussion sur les rénovations
Pétition pour la poursuite du financement fédéral	50 personnes ont signé	
Congrès 2011	2 personnes	Notre président a rapporté des nouvelles sur les assurances
Autres		
Demande de subvention ID'EM pour un jardin communautaire		Pas de réponse encore

L'ESSENTIEL

- Prendre le temps d'évaluer chacune des activités
- Produire un court rapport qui contient des renseignements utiles pour l'organisation d'une prochaine activité
- Produire un rapport global de toutes les activités à la fin de l'année pour le présenter à l'assemblée générale annuelle



1.4.4 Des exemples d'activités

Les activités sont offertes en priorité aux membres de l'association, mais elles peuvent être ouvertes aux personnes extérieures. Les habitations gérées par les OH font partie d'un quartier ou d'un village; l'association est une ressource pour son milieu.

Les associations de locataires offrent toutes sortes d'activités à leurs membres : activités physiques, sociales, culturelles, éducatives, fêtes, etc. Ce qui compte, c'est que ces activités soient bien adaptées aux locataires de l'immeuble. Par exemple, elles seront différentes selon que les locataires sont des personnes âgées ou des familles avec enfants. Les coûts demandés doivent aussi être une préoccupation importante, pour permettre au plus grand nombre de membres possible d'y participer. Si cette préoccupation semble évidente dans un grand nombre d'habitations destinées aux familles, elle doit aussi l'être dans les habitations destinées aux personnes âgées qui abritent souvent des personnes à très faible revenu.

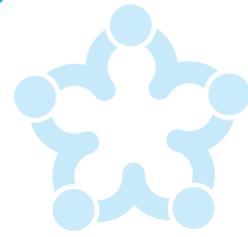
1.4.4.1 Les activités de loisirs

Artisanat et bricolage

Dans de nombreuses associations, les membres manifestent un intérêt pour la confection de petites choses utiles ou décoratives ou pour la réparation de divers objets. Ces activités permettent aux gens d'exercer leurs habiletés ou de les développer en groupe, plutôt que seuls dans leur logement. Une foule d'activités d'artisanat et de bricolage peuvent être offertes, même si chacune rejoint un nombre restreint de membres. Au total, plusieurs participeront, par petits groupes, à des activités qui leur plairont; ils seront satisfaits de ce que leur association fait pour eux.

L'ESSENTIEL

- Une personne-ressource ou des membres expérimentés pour encadrer l'activité
- Un local
- Le matériel nécessaire, lorsqu'il n'est pas fourni par les participants



Voici quelques exemples d'activités d'artisanat et de bricolage offertes par des associations de locataires et répondant à des intérêts diversifiés des membres :

- Récupération et remise à neuf de vêtements usagés. Cette activité est généralement suivie d'un bazar. Le produit de la vente des vêtements sert à financer d'autres activités, tout en permettant aux résidents et aux personnes des environs de se vêtir à peu de frais.
- Atelier de réparation d'appareils électroménagers : grille-pain, mélangeurs, presse-agrumes électriques, aspirateurs, etc.
- Confection de décorations pour les fêtes organisées par l'association : banderoles, guirlandes, décorations pour le sapin de Noël, cœurs pour la Saint-Valentin, citrouilles pour l'Halloween, etc.
- Atelier de travail du bois : fabrication de boîtes pour les jeux de cartes, de boîtes à bijoux, de planches à pain, etc.
- Atelier de tricot, de crochet, de couture.

Fêtes et rencontres sociales

Les fêtes et les rencontres sociales sont des occasions offertes aux locataires pour célébrer une foule d'événements et pour se divertir. Elles leur permettent de créer des liens tout en s'amusant. Par exemple, afin que des locataires de cultures différentes puissent mieux se connaître, le comité peut penser organiser un repas communautaire sous le thème des cuisines locales, régionales et d'ailleurs. Les locataires seront alors invités à contribuer au repas en apportant un plat de leur région ou de leur pays d'origine qu'ils auront préparé. Les coûts de participation doivent, ici aussi, être une préoccupation importante, pour permettre au plus grand nombre de membres possible de participer à l'activité. Par fierté, les personnes n'oseront peut-être pas parler, mais un coût élevé pourrait empêcher leur participation.

L'ESSENTIEL

- Une occasion de célébrer
- Le goût d'être ensemble
- L'intention de se divertir



Voici quelques exemples de fêtes et de rencontres sociales organisées par certaines associations :

- Repas communautaires entre adultes ou en famille; repas en plein air (épluchette de blé d'Inde, BBQ), dégustation de plats exotiques, cabane à sucre, etc.
- Soirées de danse : soirée rock pour les jeunes, danse sociale, danses folkloriques, etc.
- Cafés-rencontres
- Jeux de cartes et autres jeux de société
- Bingos
- Célébration de fêtes : Noël, Saint-Valentin, Pâques, fête des Mères, fête des Pères, Halloween, etc.
- Sorties en groupe.

Activités physiques

Certaines activités physiques sont très populaires auprès des membres des associations. Même si certaines attirent un nombre plus restreint de personnes, l'association doit essayer de répondre aussi à leurs attentes. Comme c'est le cas dans tous les secteurs d'activités proposées, les buts poursuivis varient en fonction des besoins et des goûts de chacun.

L'ESSENTIEL

- Une personne-ressource ou un organisateur
- Une salle ou un espace extérieur
- Les équipements requis, selon l'activité



La plupart du temps, l'association fournit les équipements nécessaires aux activités physiques. Elle voit aussi à la disponibilité des espaces extérieurs ou des salles. Lorsqu'il y a des frais d'inscription, pour rémunérer une personne-ressource par exemple, ils sont souvent défrayés en partie par l'association et en partie par les participants. Voici quelques exemples d'activités physiques offertes par certaines associations :

- Conditionnement physique et activité de détente, comme « ViActive ».
- Jeux : pétanque, fers, sacs de sable (poches), etc.
- Danse en ligne.

1.4.4.2 Les activités de services communautaires

Dans plusieurs habitations, les locataires s'entraident beaucoup. Plusieurs services sont rendus de façon informelle : covoiturage pour des visites chez le médecin ou l'épicier, appels de sécurité pour s'assurer que tout va bien, visites pour briser l'isolement, repas à domicile pour ceux et celles qui ne peuvent se déplacer jusqu'à la salle communautaire, information, soutien et référence pour défendre des droits, médiation en cas de conflit, aide aux devoirs, gardiennage, comptoir vestimentaire, cuisine collective, café internet, etc.

Il est important de le souligner et de remercier les bénévoles qui travaillent dans l'ombre. Ils contribuent généreusement à améliorer la qualité de vie des résidents des HLM. Avec l'accord des bénévoles concernés, une association peut décider de formaliser de tels services, de les structurer et de les offrir à l'ensemble des locataires. Du financement peut alors être demandé pour rembourser les frais encourus (essence, épicerie...).

L'ESSENTIEL

- Un besoin clairement identifié
- Une ou des personnes-ressources, si nécessaire



1.4.4.3 *Faire appel aux ressources du milieu*

Bien que l'association soit reconnue pour son expertise relative à sa connaissance du milieu et des locataires, elle ne peut répondre à elle seule à l'ensemble des besoins des locataires. Elle peut alors s'associer à des organismes communautaires et des institutions du milieu qui sauront mieux répondre à ces besoins. Ainsi, l'association établit un lien de partenariat avec le milieu.

Le partenariat est une relation égalitaire entre deux groupes afin de partager des ressources et des services. Il se fait dans le respect de l'autonomie de chacun et en toute transparence. Il est donc basé sur un respect et une reconnaissance mutuelle des contributions de chacun.

L'association peut adresser des demandes à d'autres organismes du milieu, par exemple au Centre intégré de santé et de services sociaux, pour obtenir dans son immeuble des services offerts à la collectivité. Les membres peuvent alors bénéficier de services qui répondent à leurs besoins particuliers :

- Cliniques de vaccination
- Soins de pieds
- Cliniques d'impôt
- Rencontre d'information sur la sécurité dans l'immeuble.

Comme dans tout, il peut arriver que le comité et l'organisme éprouvent des difficultés dans la collaboration. Lorsque cela se produit, n'hésitez pas à :

- Demander une rencontre avec le responsable de l'organisme pour en discuter et trouver des solutions acceptables pour les deux parties;
- Si cela ne marche pas, demander l'aide de l'organisateur communautaire de l'OH, du CISSS ou de la FLHLMQ.



1.4.5 Les problèmes soulevés par les locataires

Une association de locataires dispose de la légitimité pour bien informer ses membres de leurs droits et faire des démarches pour les aider à résoudre des problèmes individuels ou collectifs. C'est l'un des rôles reconnus aux associations de locataires dans la directive de la SHQ. Un comité de locataires peut décider d'en faire une tâche collective ou donner ce mandat à une ou deux personnes du comité que cela intéresse plus particulièrement. Cet aspect du rôle des associations de locataires a pris une dimension plus importante, avec la mise sur pied des comités consultatifs de résidents (CCR) et, dans les offices de plus de 2000 logements, des comités de secteur. Pour bien faire son travail de représentation des résidents, l'association doit se tenir au courant des insatisfactions et, lorsqu'aucune solution ne semble être apportée à la situation par l'office, elle peut soutenir les locataires dans l'acheminement d'une plainte auprès du CCR ou du comité de secteur.

L'ESSENTIEL

- Bien informer les locataires de leurs droits et connaître la procédure à suivre
- Ne pas tout faire à la place des locataires
- S'adresser aux instances de représentation des locataires (CCR, comité de secteur, conseil d'administration) lorsque la situation ne débloque pas

C'est parfois un vrai casse-tête pour l'association et pour les locataires de savoir à qui adresser sa plainte. Selon que la plainte porte sur un problème individuel ou sur un problème collectif, elle sera enregistrée différemment.

1.4.5.1 Les problèmes individuels

Quand une personne fait appel au comité pour résoudre un problème individuel, l'association n'a pas à tout faire à la place du locataire. Chaque locataire a la responsabilité d'utiliser les moyens connus pour adresser sa plainte. Le personnel de l'office reçoit les plaintes et y répond. Certains offices se sont même dotés, en collaboration avec leur CCR, de mécanismes formels et clairs pour le traitement des plaintes. À titre d'exemple, vous pouvez consulter à l'annexe, page 100, le processus mis en place à l'Office municipal d'habitation de Montréal.



1. La personne doit adresser sa plainte, dans la mesure du possible par écrit, à l'office.
2. La personne peut ensuite faire part de sa plainte à l'association, si la situation n'est pas réglée dans un délai raisonnable.
3. L'association peut, si elle le juge nécessaire, faire des démarches auprès de l'office.
4. Si cela ne débloque pas la situation, l'association peut soumettre la plainte au comité consultatif de résidents (ou à son comité de secteur pour les offices de plus de 2 000 logements).
5. S'il n'est pas possible de résoudre le problème au sein du CCR (ou du comité de secteur), les deux représentants au conseil d'administration de l'office peuvent décider de mettre la question à l'ordre du jour d'une rencontre du conseil d'administration.

1.4.5.2 Les problèmes collectifs

Lorsqu'une plainte provient de plusieurs locataires ou qu'elle concerne les services et espaces communs de l'immeuble, l'association doit en discuter lors de sa rencontre.

1. L'association peut, si elle le juge nécessaire, faire des démarches auprès de l'office.
2. Si cela ne débloque pas la situation, l'association peut soumettre la plainte au comité consultatif de résidents (ou à son comité de secteur pour les offices de plus de 2 000 logements).
3. S'il n'est pas possible de résoudre le problème au sein du CCR (ou du comité de secteur), les deux représentants au conseil d'administration de l'office peuvent décider de mettre la question à l'ordre du jour d'une rencontre du conseil d'administration.

L'association de locataires n'est pas obligée de défendre toutes les causes. Toutefois, lorsque la cause est juste, l'association est en droit d'agir comme porte-parole de l'ensemble des résidents auprès de l'office.



1.4.5.3 *Les conflits entre locataires*

Il existe trois dimensions possibles au travail de résolution de conflits auprès des locataires :

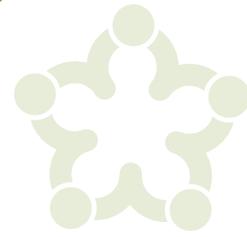
1. La prévention
 2. La médiation
 3. Le recours à la Régie du logement.
1. La **prévention** comprend toutes les activités qui peuvent être réalisées pour créer un bon climat entre les locataires. L'association peut avoir une présence bienveillante dans l'habitation en favorisant les occasions de rencontres et de dialogues entre les résidents : accueil des nouveaux arrivants, repas et fêtes, activités de loisirs, jardins, cafés-rencontres, etc. Elle peut aussi promouvoir les bonnes règles de conduite à adopter, notamment par une charte de bon voisinage. Si l'association se veut rassembleuse, elle doit elle-même lutter contre les préjugés, les commérages et les facteurs d'exclusion à l'égard des personnes membres de l'association.
 2. La **médiation**, c'est de privilégier le traitement à l'amiable des conflits qui ne manqueront pas d'arriver dans l'habitation. C'est d'encourager les gens concernés à se parler seul à seul ou, si cela peut aider, en présence d'une tierce personne en qui les deux parties peuvent avoir confiance. La plupart du temps, il vaut mieux essayer de trouver un terrain d'entente en mettant de l'eau dans son vin que de voir le conflit dégénérer dans une escalade sans fin. La délation et les pétitions contre les locataires ne devraient pas faire partie de l'arsenal d'une association de locataires, sauf en dernier recours, dans les cas de violence physique ou verbale.
 3. Le recours à la **Régie du logement** est de la responsabilité de l'office. Il revient à la direction de l'office de décider de la pertinence d'aller ou non devant le tribunal que constitue la Régie du logement. La Régie peut émettre une ordonnance de garder la paix contre un locataire qui, de façon répétée, troublerait la tranquillité de ses voisins. Une ordonnance non respectée pourrait même entraîner une résiliation de bail et une éviction. Cependant, comme il s'agit d'un tribunal, il faut que les locataires qui se plaignent soient présents pour témoigner des préjudices qu'ils ont subis afin que le locataire puisse savoir de quoi il est accusé et qu'il puisse se défendre.



2. Les finances

2.1 La comptabilité

2.2 Le financement



La gestion financière est une responsabilité que partagent tous les membres du comité de locataires. Le comité doit donc établir des règles de gestion claires et transparentes. Ainsi, toutes les dépenses doivent être préalablement autorisées par les membres.

Mettre des règles sécuritaires et transparentes, ce n'est pas manquer de confiance envers vos collègues du comité. En matière de finances, il vaut mieux prévenir que guérir.

2.1 La comptabilité

Avant de décider d'engager des dépenses, le comité de locataires doit savoir si l'association en a les moyens. De plus, il est normal que tous les membres, de même que les organismes qui accordent des subventions, puissent être renseignés sur la façon dont l'argent de l'association est utilisé. Pour ces raisons, le comité de locataires doit prévoir son budget, inscrire toutes ses entrées et sorties de fonds, produire régulièrement des rapports de revenus et de dépenses. Il doit également produire un rapport financier annuel qui doit être présenté chaque année à l'assemblée générale annuelle.

La comptabilité doit être bien tenue, de façon honnête et transparente. Bien que ce soit la personne responsable de la trésorerie qui s'occupe de tenir les livres comptables, ceux-ci appartiennent à l'association et peuvent être consultés en tout temps par les membres.



2.1.1 Le compte bancaire

Le compte bancaire constitue un portrait et une preuve de toutes les transactions de l'association. En conséquence, toutes les sommes reçues, autant par chèque qu'en liquide, doivent y être déposées et toutes les dépenses doivent être réglées par chèque.

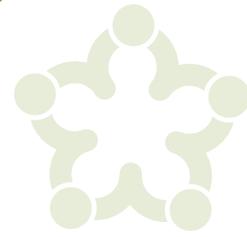
L'ESSENTIEL

- Un trésorier responsable de la comptabilité
- Une banque ou une caisse choisie par le comité
- Un compte commercial nécessitant deux signatures
- Un livret de dépôt avec bordereaux en deux copies
- Un chéquier avec talons de chèques

Si le comité de locataires respecte la façon de faire suivante, il y a de bonnes chances que les dépenses de l'association soient bien contrôlées et que toutes les transactions soient « transparentes ».

1. À la première réunion suivant l'élection, le comité de locataires adopte une résolution désignant les signataires des chèques. Il s'agit, la plupart du temps, du président, du vice-président et du trésorier. Cette résolution est aussitôt acheminée à l'institution financière où l'association détient un compte bancaire.
2. Pour chaque dépôt, les chèques et l'argent liquide sont consignés sur le bordereau de dépôt entièrement rempli et sur lequel la provenance de chaque montant est indiquée. L'association conserve une copie de tous les bordereaux. Plus les dépôts sont effectués rapidement, moins grands sont les risques de vol ou de perte d'argent.
3. Mises à part les dépenses payées à même la petite caisse (voir « La petite caisse », page 59), tous les paiements sont effectués par chèque et le talon du chèque est rempli entièrement au moment où le chèque est émis. Le numéro du chèque est inscrit sur la facture à laquelle il correspond. Il est fortement recommandé, pour des raisons de sécurité, que chaque chèque soit signé par deux des trois personnes désignées. On ne doit **jamais signer de chèque en blanc**.

Dans le cas des très petites associations, par exemple moins de 20 logements, il peut s'avérer trop coûteux d'avoir un compte bancaire au nom de l'association, en raison de l'obligation faite par plusieurs banques ou caisses de détenir une incorporation auprès de l'Inspecteur des institutions financières. Dans de tels cas, il est possible de voter en assemblée générale ou en conseil d'administration une résolution autorisant l'office à verser la subvention annuelle au trésorier de l'association qui la gèrera à l'exemple d'une petite caisse (voir page 59).



2.1.2 La tenue de livres

Tenir les livres, c'est inscrire toutes les entrées et toutes les sorties d'argent (les dépôts et les chèques) dans l'ordre dans lequel elles sont survenues. À la fin de chaque mois, il faut faire la somme des dépôts et des chèques effectués pour chaque catégorie du budget. C'est le rapport financier du mois.

Si aucun des membres du comité n'est familier avec la tenue de livres ou ne souhaite pas s'en occuper, le comité peut confier cette responsabilité à une ressource externe (commis comptable, partenariat avec un organisme communautaire ou une autre association de locataires).

L'ESSENTIEL

- Un compte bancaire avec un livret de dépôts et un carnet de chèques
- Un cahier de comptabilité
- Deux boîtes de rangement identifiées pour classer les pièces justificatives (feuillet de dépôt, reçus, factures, chèques, etc.)

Pour effectuer correctement la tenue de livres de l'association, il suffit de respecter les principes suivants :

1. Ouvrir un compte dans une institution financière lors de la création de l'association, y déposer toutes les sommes d'argent reçues en utilisant le livret de dépôts, y tirer des chèques pour toutes les sorties d'argent de l'association et, à la fin de chaque mois, retirer de la caisse ou de la banque tous les chèques passés au compte de l'association.
2. Dans le cahier de comptabilité, inscrire au fur et à mesure tous les dépôts et tous les chèques effectués.
3. Pour chaque dépôt effectué, classer le feuillet de dépôt avec les documents connexes, comme les reçus ou les talons des chèques déposés, dans la boîte de rangement « recettes ». Pour chaque chèque effectué, classer la facture payée avec le chèque correspondant (qui a été retiré de la caisse ou de la banque) dans la boîte de rangement « déboursés ».



4. Numéroté tous les documents comptables : reçus, talons de chèques, factures, chèques, etc. Indiquer, sur le reçu ou la facture, le numéro du chèque avec lequel il a été réglé.
5. À la fin de chaque mois, vérifier que toutes les transactions inscrites dans le cahier de comptabilité apparaissent bien au compte bancaire. Ajouter, dans le cahier, les transactions de l'institution financière, comme les frais bancaires. Noter quels sont les chèques encore en circulation.
6. À la fin de chaque mois, faire la somme des dépôts et des retraits pour chaque catégorie de revenus et de dépenses du budget : subventions, dons, revenus d'activités, autres revenus; fournitures de bureau et frais connexes, frais de banque, équipement, transport, etc.

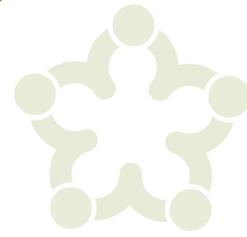
REGISTRE MENSUEL - TRANSACTIONS			MOIS : _____						
Date	Détails	No. p.	ARGENT			No.ch.	BANQUE		
			Revenus +	Dépenses -	Solde		Dépôts +	Retraits / Chèques -	Solde
	Solde — début du mois				200,00				453,00
01-avr	Recettes Bingo	1	50,00						453,00
04-avr	Dépenses Bingo	2		30,00					453,00
06-avr	Dollarama — matériels d'activités	3		15,35					453,00
	Dépôt à la banque						150,00		603,00
	> député : 100 \$								603,00
	> activités : 50 \$								603,00
10-avr	Déplacement activités	4		100,00					603,00
12-avr	Recettes Bingo	5	60,00						603,00
12-avr	Dépenses Bingo	6		40,00					603,00
14-avr	Aménagement salle et cadeaux de Noël	7		70,00					603,00
15-avr	Renfouement petite caisse		145,35					145,35	457,65
17-avr	Traiteur — repas de Noël							350,00	107,65
18-avr	Achats boissons, jus, croustilles, etc.	8		70,00					107,65
19-avr	Dépôt à la banque						100,00		207,65
	> contribution repas de Noël : 100 \$								207,65
19-avr	Vente de liqueurs, jus, croustille, etc.	9	50,00						207,65
30-avr	Frais bancaires							1,60	206,05
30-avr	Frais relevé de compte							1,50	204,55
									204,55
									204,55
									204,55
	SOUS-TOTAL OU TOTAL DU MOIS		305,35 (a)	325,35 (b)			250,00 (c)	498,45 (d)	

Fait par : _____

Date: _____

Reporter ces montants à la conciliation mensuelle

Document remis lors de l'atelier offert par le Centre St-Pierre -



2.1.3 La conciliation bancaire

La conciliation bancaire permet de comprendre la différence entre le solde du compte bancaire et le solde aux livres de l'association. En effet, ces deux soldes peuvent être différents pour diverses raisons : des chèques sont en circulation ou des dépôts effectués par l'association ne sont pas encore inscrits au compte par la banque. La conciliation permet aussi de déterminer si des erreurs se sont glissées lors de l'inscription des revenus ou des dépenses dans les livres de l'association.

La conciliation bancaire doit être effectuée au début de chaque mois, pour le mois précédent. Elle est effectuée à partir du relevé bancaire envoyé par l'institution financière.

L'ESSENTIEL

- Le relevé bancaire
- Les cahiers de comptabilité de l'association à jour
- Un peu de pratique

Voici comment faire une conciliation bancaire :

ÉTAPE 1

1. On prend le relevé bancaire.
2. Sur une feuille qu'on intitule *Conciliation bancaire de (mois)*, on inscrit d'abord le solde disponible dans le compte bancaire de l'association, à la fin du mois.
3. On vérifie, dans le cahier de comptabilité, les chèques qu'on a émis et qui ont été débités du compte. Sur la feuille de conciliation bancaire, on soustrait les chèques qu'on a émis durant ce mois, mais qui n'apparaissent pas au relevé bancaire. Ce sont les *chèques en circulation*.
4. On vérifie, dans le cahier de comptabilité, les dépôts qu'on a effectués et qui ont été portés au compte. Sur la feuille de conciliation bancaire, on additionne les dépôts effectués durant ce mois, mais qui n'apparaissent pas encore au relevé bancaire. Ce sont les *dépôts en circulation*. Ils sont beaucoup plus rares que les chèques en circulation.
5. On fait le total.



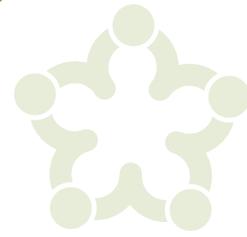
ÉTAPE 2

1. On inscrit le solde du cahier de comptabilité AU DÉBUT du mois.
2. On additionne le montant de tous les revenus inscrits dans le cahier de comptabilité durant le mois.
3. On soustrait le montant de toutes les dépenses inscrites dans le cahier durant le mois.
4. On additionne les montants d'intérêts inscrits sur le relevé bancaire pour le mois.
5. On soustrait les frais bancaires inscrits sur le relevé bancaire pour le mois.
6. On fait le total.

Les **totaux** de l'étape 1 et de l'étape 2 **doivent être égaux**. Sinon, cela veut dire qu'il y a une erreur entre ce qui est inscrit dans le compte bancaire et ce qui a été inscrit dans le cahier de comptabilité. Il faut alors tout vérifier pour trouver l'erreur.

Exemple de formulaire pour une conciliation bancaire

CONCILIATIONS MENSUELLES		BANQUE	
ARGENT EN MAIN		MOIS :	
À partir du registre mensuel		À partir du registre mensuel	
SOLDE CAISSE - DÉBUT DU MOIS	(1) <input type="text"/>	SOLDE BANQUE - DÉBUT DU MOIS	(4) <input type="text"/>
PLUS		PLUS	
TOTAL REVENUS DU MOIS	(a) <input type="text"/>	TOTAL DÉPÔTS DU MOIS	(c) <input type="text"/>
MOINS:		MOINS:	
TOTAL DES DÉPENSES DU MOIS	(b) <input type="text"/>	TOTAL RETRAITS/CHÈQUES DU MOIS	(d) <input type="text"/>
SOLDE CAISSE - FIN DU MOIS	(1) + (a) - (b) <input type="text" value="0,00"/>	SOLDE BANQUE - FIN DU MOIS	(4) + (c) - (d) <input type="text" value="0,00"/>
<small>(doit correspondre au dernier solde établi pour argent)</small>	(2)	<small>(doit correspondre au dernier solde établi à notre registre)</small>	(5)
DÉCOMPTE - ARGENT EN MAIN		CONCILIATION AVEC LA BANQUE	
ARGENT DANS PETITE CAISSE - FIN DU MOIS	(décompte) <input type="text"/>	SOLDE - ÉTAT DE BANQUE FIN DU MOIS	(6) <input type="text"/>
ECART (s'il y a lieu)	(2) - (3) <input type="text" value="0,00"/>	Moins: chèques non passés à la banque	No Montant
<small>(doit être 0)</small>	(2) - (3)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Signature : _____		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Date : _____		<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Total	(7) <input type="text" value="0,00"/>
		Plus: dépôts non passés à la banque	(8) <input type="text"/>
		SOLDE RÉEL EN BANQUE À LA FIN DU MOIS	(6) - (7) + (8) <input type="text" value="0,00"/>
		<small>(doit correspondre au solde du registre (5))</small>	
		Signature : _____	
		Date : _____	



2.1.4 La petite caisse

La petite caisse est une somme d'argent liquide servant à régler les menues dépenses qu'il serait compliqué de régler par chèque (des timbres, du café, du lait, du sucre, etc.).

Plusieurs associations tiennent une petite caisse à partir des revenus de vente de boissons ou d'autres revenus d'activités. Ce n'est pas une bonne façon de faire. Ces revenus doivent être déposés dans le compte bancaire. La petite caisse doit être renflouée par un chèque au montant des dépenses remboursées et les dépenses remboursées par la petite caisse doivent être inscrites aux livres.

L'ESSENTIEL

- Une personne responsable de la petite caisse
- De l'argent liquide
- Une boîte ou une enveloppe pour conserver l'argent et les factures payées avec cet argent

Le comité de locataires doit d'abord :

- désigner un responsable de la petite caisse. Le trésorier étant appelé à vérifier son bon fonctionnement, il est préférable que cette responsabilité soit confiée à un autre membre du comité;
- fixer le montant de départ de la petite caisse (200 \$, par exemple) et un maximum autorisé pour chaque achat (150 \$, par exemple). Au-delà de ce montant, tous les achats doivent être payés par chèque.



Une fois ces décisions prises, la petite caisse est tenue selon la procédure suivante :

1. Le trésorier émet un chèque au nom du responsable et l'inscrit dans le cahier de comptabilité.
2. Le responsable encaisse le chèque et conserve l'argent dans une boîte ou une enveloppe.
3. Le responsable paie les achats, conserve les coupons de caisse et les factures et y inscrit la liste des articles achetés. La somme des coupons, des factures et de l'argent liquide restant doit toujours égaler le montant de départ.
4. Une fois par mois, ou au besoin, le trésorier ramasse ces factures, les classe dans la boîte de rangement et émet un nouveau chèque au responsable, au montant total de ces factures. La somme de ce chèque et de l'argent liquide restant dans la petite caisse doit équivaloir au montant de départ.

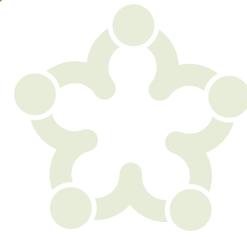
Pour chaque dépense, on conserve un coupon de caisse, un reçu ou une facture.

2.1.5 Les prévisions budgétaires annuelles

Pour préparer un budget annuel, on fait la somme des dépenses prévues dans l'année pour toutes les activités et on voit à ce que le total n'excède pas les revenus prévus. Cela permet de prévenir les difficultés financières et force les membres à rechercher des solutions à l'avance : nouvelles sources de financement, compression des dépenses, réduction du nombre d'activités, etc. Le comité de locataires peut aussi choisir de préparer un budget par saison, en plus du budget annuel.

60

Le comité facilite sa tâche s'il prépare le budget en même temps qu'il prépare la planification des activités. À ce moment-là, il est facile d'additionner les sommes nécessaires à chaque activité et de les reporter dans un tableau général. Il est préférable d'utiliser les mêmes catégories de revenus et de dépenses que celles qui sont utilisées dans la tenue de livres de l'association. Cela facilite les comparaisons entre les prévisions et la réalité et permet de voir si le budget est respecté. Voici un exemple des catégories de revenus et de dépenses qu'une association de locataires peut utiliser :



Revenus

- Subvention OH
- Autres subventions
- Commandites
- Dons
- Revenus d'activités (contributions des locataires, vente de rafraîchissements, etc.)
- Revenus d'intérêt
- Autres

Dépenses

- Fournitures de bureau et frais connexes (photocopies, poste, téléphone, etc.)
- Frais bancaires
- Équipement
- Activités communautaires et assemblées
- Transport
- Frais de charte et d'adhésion à d'autres organismes (FLHLMQ,...)
- Assurance
- Café, jus et biscuits pour la salle communautaire
- Frais d'entretien de la salle communautaire
- Autres

L'ESSENTIEL

- La planification annuelle
- La planification de chaque activité
- La liste des revenus attendus



2.1.6 Le rapport financier annuel

Le rapport financier annuel résume l'ensemble des transactions de l'association pour une année, laquelle correspond à l'année civile ou à une année financière dont les dates de début et de fin sont inscrites dans les règlements généraux. Le rapport doit être écrit et doit être présenté à l'assemblée générale annuelle.

Il permet de connaître et de faire connaître les revenus de l'association et le coût des activités réalisées l'année précédente. Il aide à évaluer les besoins en financement pour l'année à venir.

L'ESSENTIEL

- La tenue de livres de l'année
- Le rapport financier de l'année précédente
- Les prévisions budgétaires pour les comparer au rapport financier
- Une personne-ressource, au besoin

Le rapport financier annuel est préparé à l'aide du cahier de comptabilité tenu par le trésorier. Il comprend :

- la somme des revenus de l'année, pour chaque rubrique budgétaire (subventions, dons, revenus d'activités, autres revenus);
- la somme des dépenses de l'année, pour chaque rubrique budgétaire (fournitures de bureau et frais connexes, frais bancaires, équipement, transport, etc.);
- la différence entre les revenus et les dépenses, c'est-à-dire le montant du surplus ou du déficit;
- les mêmes renseignements pour l'année précédente, aux fins de comparaison.



2.1.7 L'achat ou la vente d'équipement

Toutes les dépenses importantes de l'association sont approuvées par les membres. Il en est ainsi des budgets d'activités, mais il devrait également en être ainsi de l'achat de biens durables, comme les meubles ou l'équipement de bureau. La même disposition prévaut en ce qui a trait à la vente de biens durables appartenant à l'association. Les membres devraient être consultés chaque fois qu'une transaction importante est envisagée et qu'elle n'est pas prévue dans le budget annuel.

L'ESSENTIEL

- La raison justifiant l'achat ou la vente d'un bien
- La valeur du bien
- Une réunion des membres

Les membres devraient s'entendre sur l'achat ou la vente des biens suivants :

- les équipements qui contribuent à la bonne marche de l'association, comme un ordinateur ou une imprimante, un système audio, un classeur, etc.
- les meubles nécessaires à la tenue des activités de l'association, comme un bureau, une grande table, des chaises, etc.

Le comité de locataires n'a pas à obtenir l'autorisation des membres pour les dépenses courantes, à moins qu'elles n'excèdent largement les prévisions budgétaires approuvées en assemblée.

2.1.8 En cas de fraude

Dans les cas de fraude, le comité doit demander à la personne fautive de rembourser le montant non justifié et d'en faire rapport à l'assemblée générale. Si la personne refuse de rembourser, le comité pourrait, conformément à ses règlements généraux, suspendre ou expulser le membre fautif.

Par ailleurs, l'office pourrait refuser de reconnaître et de verser la subvention annuelle de fonctionnement (17 \$ par logement) à une association dont les dirigeants n'auraient pas bien rempli leurs obligations de saine gestion.



2.2 Le financement

Pour une association, il existe deux types de financement : celui qui provient de l'extérieur (comme les subventions ou les dons) et l'autofinancement (comme les frais d'inscription à des activités ou l'organisation de bingos, bazars, etc.). La recherche de financement demande beaucoup de temps et d'énergie. C'est pourquoi le comité de locataires doit prévoir les sommes dont l'association aura besoin et les moyens à prendre pour les amasser. Pour bien gérer les fonds de l'association, un budget annuel doit être préparé et les activités de financement doivent être planifiées dans le cadre du programme d'activités de l'année.

2.2.1 La subvention de l'office d'habitation

La subvention de l'office a pour but de favoriser la participation à l'association et la prise en charge du milieu de vie. Elle permet également aux associations d'accroître leur autonomie et aux locataires, de bénéficier d'activités communautaires diversifiées. L'office ne peut imposer une utilisation de la subvention. L'association est libre de l'utiliser pour n'importe quel de ses besoins ou programmes d'activités. L'office peut demander un rapport d'utilisation de la subvention chaque année et exiger de voir les pièces justificatives.

La directive de la SHQ concernant les associations de locataires établit clairement que la subvention devrait être versée en un maximum de deux versements, dont au moins un en début d'année.

Chaque année, l'association des locataires doit utiliser au moins 25 % de la subvention allouée par l'office pour l'année financière.

Les associations peuvent accumuler un surplus budgétaire. Ce surplus cumulatif peut excéder la subvention versée chaque année par l'office. Dans ce cas, l'association est tenue d'en informer l'office et de préciser l'utilisation prévue de la somme liée à la subvention versée par l'office.

Tout surplus lié à la subvention versée par l'office qui dépasse le montant versé annuellement à l'association doit être exclusivement utilisé pour la réalisation d'un projet par ensemble immobilier destiné à tous les locataires.



L'ESSENTIEL

- Un programme d'activités ouvert à tous les locataires
- Le rapport financier de l'année précédente
- Les prévisions budgétaires pour l'année à venir
- Le formulaire de demande de subvention

Pour obtenir une subvention de l'office, le comité doit effectuer les démarches suivantes :

1. Présenter le programme d'activités, le rapport financier annuel ainsi que les prévisions budgétaires à tous les membres réunis en assemblée générale;
2. Formuler une demande de subvention et la faire signer par deux membres élus de l'association;
3. À la fin de l'année, remettre à l'office un rapport sur l'utilisation des sommes versées.

Dans le cas où le comité ne respecte pas les exigences de l'office, la subvention peut être suspendue ou arrêtée.

2.2.2 Les autres sources de financement

Chaque député provincial a accès à un fonds de près de 75 000 \$ par année pour soutenir les associations de sa circonscription. Plusieurs dizaines d'associations de locataires vont chercher ainsi de 300 \$ à 500 \$ pour financer leurs activités.

On peut également adresser des demandes auprès des organismes sociaux comme les clubs Optimistes, Kiwanis, etc.



2.2.3 Les dons

Un don est une somme d'argent reçue par l'association pour la réalisation d'une activité précise ou pour le fonctionnement de l'association. Les dons étant effectués par des organismes dont la mission est souvent charitable, il est important de bien démontrer la façon dont le projet viendra en aide à des personnes dans le besoin. L'association n'est généralement pas tenue de rendre compte de l'utilisation des sommes qui lui ont été versées sous forme de don. Sauf exception, elle n'est pas non plus tenue de présenter ses prévisions budgétaires, mais en le faisant, elle a de meilleures chances d'obtenir le don.

L'ESSENTIEL

- Un projet à caractère social ou communautaire qui aidera des personnes dans le besoin
- L'impossibilité de le financer entièrement par d'autres sources

L'association peut demander l'aide de l'organisateur communautaire du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) qui dessert son territoire. Voici les démarches que le comité de locataires peut entreprendre :

1. Établir la liste des organismes du milieu qui offrent une aide concrète à des groupes sociocommunautaires : communautés religieuses, sièges sociaux de certaines entreprises, certains clubs sociaux, les députés de la circonscription, etc.
2. Rédiger une demande de don; bien préciser le montant demandé et l'objectif social ou communautaire du projet (par exemple, aménager un local dans l'immeuble pour que les jeunes y organisent leurs activités).
3. Indiquer qu'à la demande de l'organisme, le comité est disposé à rencontrer le donateur pour lui fournir tous les renseignements requis.
4. Si un don est accordé, penser à envoyer une lettre de remerciement.



2.2.4 La commandite

Une commandite est une somme d'argent ou des biens remis à l'association par des personnes, des entreprises ou des organismes en échange d'une publicité auprès des locataires.

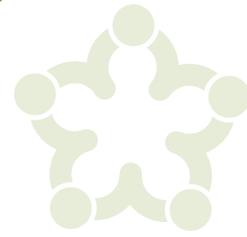
Il s'agit, la plupart du temps, des marchands locaux qui espèrent que leur contribution incitera les locataires à effectuer leurs achats dans leur commerce. Pour une association de locataires, l'obtention de commandites repose sur le fait que l'habitation est bien ancrée dans la communauté; c'est ce qui intéressera le commanditaire.

L'ESSENTIEL

- Une activité bien planifiée
- Les objectifs sur le plan du financement
- Un bon vendeur
- Une copie de la charte, comme preuve de légitimité

Pour obtenir des commandites, l'association doit procéder de la façon suivante :

1. Faire la liste des commerces locaux et des professionnels que les locataires sont susceptibles de fréquenter : épiceries, dépanneurs, boucheries, magasins de fruits et légumes, pâtisseries, confiseries, magasins de chaussures ou de vêtements, pharmacies, cliniques dentaire et médicale, cordonneries, succursales de caisse populaire et de banque, etc.
2. Choisir ceux qui pourraient souhaiter afficher une publicité entourant l'activité à financer. Par exemple, s'il s'agit d'un repas communautaire, les commerces alimentaires seront retenus, de même que la Caisse populaire, si elle dispose d'un budget pour la communauté.
3. Dresser la liste des publicités qui peuvent être offertes. Par exemple, pour un repas communautaire, une annonce dans le journal qui publiera l'invitation aux membres, une mention du nom sur le menu remis aux participants ou sur le « tableau des commanditaires » placé à l'avant de la salle, etc.
4. Offrir au commanditaire le moyen de vérifier que sa publicité a bien été faite : lui apporter une copie du journal ou du menu ou l'inviter à la soirée.
5. Faire la tournée des commanditaires retenus et leur demander une commandite en leur expliquant à quoi servira la somme allouée et en leur précisant la publicité qu'ils obtiendront en retour.



2.2.5 L'autofinancement

L'autofinancement représente souvent une part importante des revenus d'une association. Les droits d'entrée ou les frais d'inscription payés par les membres pour participer à une activité constituent un exemple d'autofinancement. Les surplus générés par certaines activités dans le but de financer l'association représentent une autre forme d'autofinancement.

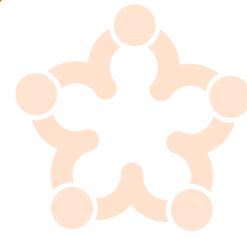
En travaillant à ses prévisions budgétaires annuelles, le comité de locataires a estimé l'ensemble de ses sources de revenus et il connaît les sommes que l'association doit amasser par autofinancement. Voici quatre modes d'autofinancement souvent adoptés par les comités :

- Le bingo est une activité très populaire qui peut rapporter des sommes intéressantes à l'association, une fois les frais d'organisation et le coût des cadeaux déduits. C'est d'autant plus vrai que des non-membres peuvent y être invités, ce qui génère des revenus provenant de l'extérieur.
- Le bazar constitue une bonne source de financement. Par exemple, s'il s'agit de vêtements usagés, la cueillette, la remise à neuf, l'étiquetage, la vente et la publicité entourant l'activité ne coûtent presque rien. Presque tout l'argent ramassé peut donc servir à financer l'association. Sauf dans certaines municipalités, aucun permis n'est nécessaire et aucune remise de taxe de vente n'est exigée si les objets vendus n'ont pas été achetés.
- De plus, certaines activités peuvent se financer d'elles-mêmes, en tout ou en partie. Par exemple, une personne-ressource qui donne un cours de danse sociale ou une conférence peut être rémunérée à même les frais d'inscription des participants. Un droit d'entrée peut aussi être demandé aux membres pour une activité comme une épluchette de blé d'Inde ou un repas multiculturel.
- Bien que l'association de locataires puisse compter sur une contribution financière, même minime, de la part des membres, elle ne doit jamais réclamer de frais de cotisation ou pour une carte de membre.



3. Les lieux de représentation des locataires

- 3.1 Le conseil d'administration de l'office d'habitation
- 3.2 Le comité consultatif des résidents (CCR)
- 3.3 Les comités de secteur
- 3.4 Les autres lieux de participation



3.1 Le conseil d'administration de l'office d'habitation

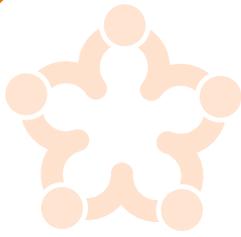
Chaque office d'habitation (OH) est dirigé par un conseil d'administration (CA) auquel deux postes sont obligatoirement réservés aux locataires. Les administrateurs représentant les locataires sont élus lors d'une assemblée à laquelle tous les locataires sont convoqués à cette fin. Au sein des offices de 500 logements et plus, les associations pourront désigner des délégués qui voteront lors d'une telle assemblée d'élection.

Selon la loi, c'est au comité consultatif de résidents (CCR) que revient le mandat d'organiser l'assemblée d'élection, avec le soutien de l'office d'habitation. C'est donc le CCR qui détermine le lieu, la date et qui propose les modalités d'élection des représentants des locataires au CA de l'office. C'est lui, par exemple, qui proposera qu'il y ait une personne élue pour représenter les familles et une autre pour représenter les personnes âgées ou, dans les offices de grande taille, qui déterminera le nombre de délégués par association qui auront droit de vote. Ces modalités d'élection doivent ensuite être approuvées par un vote des locataires présents lors de l'assemblée d'élection.

Le mandat d'un administrateur est de trois ans. Un administrateur peut être réélu pour plusieurs mandats. C'est une responsabilité importante. Depuis l'avènement des CCR, les deux locataires au CA y siègent obligatoirement. C'est là qu'ils peuvent faire rapport des discussions et des décisions prises au conseil d'administration qui concernent les locataires. Ils peuvent aussi être mandatés par le CCR pour présenter des recommandations au CA sans toutefois engager leur vote à l'avance. Ce nouveau fonctionnement a permis de briser l'isolement des administrateurs locataires et leur permet de mieux jouer leur rôle de représentants des locataires.

L'ESSENTIEL

- Représenter l'ensemble des locataires, pas seulement soi-même ou ceux de son immeuble
- Participer au comité consultatif des résidents pour transmettre l'information du conseil d'administration vers le CCR, et du CCR vers le conseil d'administration
- Prendre sa place au conseil d'administration pour rapporter les préoccupations, les besoins et les droits des locataires



Les administrateurs locataires sont des administrateurs à part entière. Ils ont les mêmes droits et les mêmes responsabilités que tous les autres administrateurs : droit de parole, droit de participer à toutes les discussions, droit de représenter l'office lors de colloques, etc. Ils ont le droit d'occuper les postes de direction du conseil d'administration. Il y a quelques offices où c'est un locataire qui occupe la fonction de président, de vice-président, de trésorier ou de secrétaire du conseil d'administration.

Les locataires élus au CA de l'office peuvent conserver ou acquérir des fonctions de direction au sein de leur association de locataires ou au CCR.

Un administrateur locataire peut être destitué de ses fonctions dans le cadre d'une assemblée de locataires convoquée à cette fin. On doit y expliquer les raisons de la destitution et donner à la personne le droit de s'expliquer, si elle le désire.

3.2 Le comité consultatif des résidents (CCR)

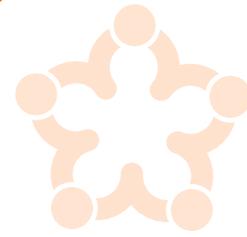
Depuis avril 2002, chaque office d'habitation est tenu de constituer un comité consultatif de résidents. Il s'agit, comme son nom l'indique, d'une instance de consultation, composée de représentants des associations de locataires ou de locataires élus par leurs pairs lors d'une assemblée de locataires.

Étant donné la nature et la diversité des programmes d'habitation gérés par les offices, une directive de la SHQ leur permet de créer plus d'un CCR.

Les comités consultatifs et, pour les offices de 2 000 logements et plus, les comités de secteur constituent un gain démocratique important pour les locataires ainsi qu'un outil précieux dans la gestion d'un office. C'est un nouvel espace servant à mobiliser activement les locataires dans l'amélioration de leur milieu de vie.

Un CCR permet à l'office de mieux tenir compte des besoins des résidents au moment de prendre des décisions et d'élaborer ses politiques. Les locataires, pour leur part, peuvent mieux comprendre les contraintes budgétaires et réglementaires qui régissent les décisions de l'office.

Pour qu'un CCR demeure motivé et soit réellement utile, l'office doit le consulter avant de faire des changements et tenir compte de ses avis. Le CCR peut amorcer des réflexions et proposer des changements aux politiques de l'office en formulant des recommandations à la direction et au conseil d'administration. Les deux locataires élus au CA jouent alors un rôle important pour transmettre et expliquer les demandes du CCR.



L'ESSENTIEL

- Une ouverture et une volonté de collaborer de la part de l'office et de l'association de locataires
- Une information complète et transparente
- La prise en compte des avis du comité consultatif dans la prise de décision de l'office

3.2.1 Les mandats du comité consultatif

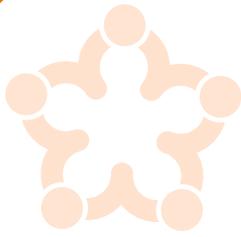
La directive de la SHQ statue que l'office doit consulter le comité consultatif des résidents chaque année pour la préparation de ses prévisions budgétaires et de son plan triennal de travaux majeurs.

De façon plus générale, le comité consultatif de résidents peut :

- étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires, pour avis à la direction ou recommandation au conseil d'administration de l'office;
- promouvoir la participation des locataires et la vie associative. À ce titre, le comité peut prendre des initiatives pour créer ou soutenir les associations de locataires;
- préciser les modalités d'élection des représentants des locataires au CA de l'office et les faire approuver par l'ensemble des locataires lors de cette assemblée d'élection.

Le comité consultatif des résidents pourra émettre des avis sur les plaintes et les demandes des locataires relevant de l'administration quotidienne ou de problèmes persistants.

Au sein des offices administrant plus de 2 000 logements (Gatineau, Longueuil, Montréal, Québec, Saguenay Sherbrooke), la gestion des problèmes touchant les services directs aux locataires relève des comités de secteur.



3.2.2 La composition du comité consultatif

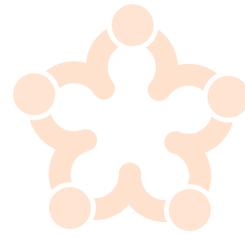
Le comité consultatif est composé d'au moins 3 et d'au plus 25 membres. Seuls des locataires peuvent être membres du CCR. Les deux locataires qui siègent au conseil d'administration de l'office en sont membres automatiquement. Le directeur ou tout autre membre du personnel de l'office peuvent être invités à y participer régulièrement ou occasionnellement.

La loi établit clairement que ce sont en priorité des représentants des associations de locataires qui forment le comité consultatif des résidents. S'il n'y a qu'une seule association de locataires sur le territoire d'un office, le comité de locataires devient le comité consultatif des résidents et s'adjoint la participation des deux locataires élus au conseil d'administration de l'office, s'ils ne sont pas déjà membres du comité. Le comité porte alors deux chapeaux et met l'un ou l'autre, selon le contenu de sa rencontre.

Si plusieurs associations existent, chacune délègue un nombre défini de membres au CCR. S'il n'existe pas d'association, les locataires, réunis en assemblée générale, peuvent décider d'en constituer une. S'ils décident de ne pas former une association, ils peuvent tout de même constituer un CCR en y déléguant un certain nombre de locataires volontaires. Dans les offices de moins de 25 logements, les locataires réunis en assemblée générale peuvent constituer le comité consultatif des résidents.

Lorsque le comité de locataires d'une association représentant l'ensemble des locataires d'un office joue le rôle du CCR, il doit s'adjoindre les deux locataires siégeant au conseil d'administration de l'office.

Dans le but de rapprocher les locataires de l'administration et parce que l'action d'un CCR vise aussi à régler des problèmes concrets, la loi prévoit un fonctionnement un peu différent, en fonction de la taille d'un office.



3.2.3 Une composition selon la taille de l'office d'habitation

OFFICE D'HABITATION DE MOINS DE 2 000 LOGEMENTS

- Deux représentants des locataires au conseil d'administration de l'office;
- Des représentants désignés par les associations de locataires (au besoin, en proportion des immeubles représentés) ou, à défaut, par l'office;
- Possibilité d'inviter le directeur ou un autre employé de l'office et d'autres personnes-ressources (FLHLMQ, CISSS, etc.).

Dans le cas où il n'y a pas d'association de locataires

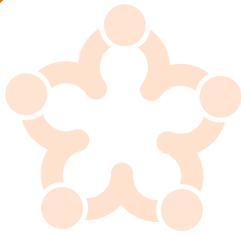
Il est souhaitable, pour l'office, d'organiser une ou des assemblées générales des locataires dans le but de les inviter à former une ou des associations de locataires ou à désigner des locataires au comité consultatif.

La durée suggérée d'un mandat est de deux ans. Le mandat est renouvelable.

Dans le cas des offices de moins de 25 logements, les assemblées générales de locataires pourront tenir lieu de comité consultatif.

OFFICE D'HABITATION DE PLUS DE 2 000 LOGEMENTS

- Deux représentants des locataires au conseil d'administration de l'office;
- Deux ou trois représentants des associations de locataires élus par les locataires siégeant aux comités de secteur (mandat de deux ans, renouvelable);
- Possibilité d'inviter des personnes-ressources (directeur ou autres employés de l'office, FLHLMQ, CISSS, etc.).



3.2.4 Le fonctionnement du comité consultatif

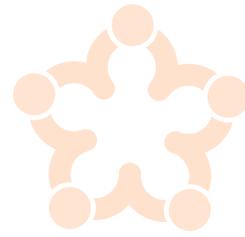
Dans le but d'assurer la bonne marche du comité consultatif, il est suggéré d'adopter le fonctionnement décrit ci-dessous.

1. Les membres du comité consultatif doivent, en premier lieu, élire un président qui aura la responsabilité de préparer l'ordre du jour et d'animer les réunions. Le secrétariat peut être assumé par un locataire membre du comité ou par une personne-ressource fournie par l'office.
2. Le quorum est fixé à 50 % + 1 des membres; les votes se prennent à la majorité simple. À sa première réunion, le comité doit adopter des règles de procédure assurant son bon fonctionnement. Un modèle de règles de procédure est disponible à la FLHLMQ.
3. Les deux locataires élus au conseil d'administration de l'office peuvent avoir la responsabilité de faire rapport des travaux du comité consultatif aux autres membres du CA. Il est aussi possible que le comité consultatif de résidents adresse ses recommandations par écrit au conseil d'administration ou que les deux instances se rencontrent.

3.2.5 La fréquence des réunions

Le CCR se rencontre aussi souvent que nécessaire, mais au moins deux fois par an, une fois pour le budget et une autre pour le plan triennal. Pour que le CCR soit dynamique et que les bénévoles qui s'y impliquent se sentent motivés, il est important de créer une régularité et de réellement tenir compte des commentaires et des demandes du comité.

Au moins une fois durant l'année, le CCR devrait rencontrer l'ensemble des locataires pour faire rapport de ses travaux et de ses recommandations. C'est une bonne habitude à prendre pour un CCR de consulter tous les locataires aussi souvent que possible, sur des changements souhaités au règlement d'immeuble, par exemple. On suscite ainsi l'intérêt, favorise la démocratie et développe plus facilement une relève pour le comité.



3.2.6 Le déroulement des réunions

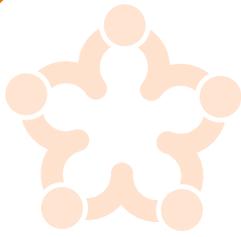
Le comité consultatif peut inviter le directeur ou un employé de l'office à participer à toute la réunion ou à une partie seulement.

Voici un exemple d'ordre du jour d'un CCR, dans un OH de moins de 2 000 logements :

1. Mot de bienvenue
2. Adoption de l'ordre du jour
3. Adoption du procès-verbal et suivi
4. Rapport des locataires élus au conseil d'administration de l'office sur les questions pouvant concerner directement les locataires
5. Étude des politiques, du budget et d'autres questions concernant les locataires
6. Entretien et travaux majeurs
7. Service à la clientèle
8. Vie associative et action communautaire
9. Affaires diverses
10. Date de la prochaine réunion
11. Fin de la réunion

3.2.7 Le rôle de l'office d'habitation

La loi est claire : *chaque office doit créer un comité consultatif de résidents. C'est donc à l'office que revient la responsabilité de convoquer les associations de locataires appelées à former ce comité.*



Par la suite, l'office doit faciliter les travaux du comité (salle, convocation), fournir, si nécessaire, les services de secrétariat et rembourser les frais de déplacement et de garde des membres, selon la directive prévue dans le *Guide de gestion* (cette directive ne s'applique qu'au CCR HLM). Il doit mettre à la disposition des membres du comité l'information et les documents nécessaires à la bonne compréhension des locataires afin qu'ils soient en mesure d'émettre des avis : procès-verbaux, budget, plans triennaux fournis par l'office, etc. Avant leur transmission, tous les renseignements de nature personnelle et confidentielle doivent être retirés des documents provenant du conseil d'administration.

L'office consulte le comité en ce qui a trait aux politiques et règlements touchant directement les locataires, de même qu'en ce qui concerne les orientations et les priorités budgétaires avant leur adoption.

3.2.8 Le rôle de la FLHLMQ

La Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec peut fournir l'aide nécessaire pour mettre sur pied ou dynamiser un comité consultatif au sein d'un office. Elle est également en mesure d'offrir aux membres du comité des services de formation et d'accompagnement.

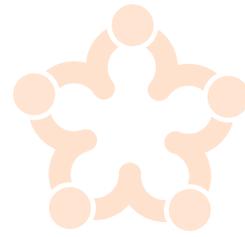
3.3 Les comités de secteur

Le comité de secteur voit à l'amélioration des services directs aux résidents du secteur dont ils relèvent. Toute question visant l'ensemble des locataires de l'office doit être transmise au comité consultatif des résidents (CCR).

3.3.1 Les mandats des comités de secteur

C'est un lieu privilégié entre les locataires et la direction de l'office pour :

- améliorer les services directs aux résidents;
- étudier et proposer des solutions aux demandes et aux plaintes touchant l'entretien, les réparations ou les politiques de location/perception qui relèvent du secteur;
- faire des recommandations concernant le budget, la planification des travaux majeurs et le développement communautaire à l'intérieur du secteur.



3.3.2 La composition des comités de secteur

- Les employés désignés par l'office;
- Un délégué par association de locataires. Une association représentant plusieurs immeubles peut déléguer au plus trois personnes;
- Des personnes ressources (CISSS, FLHLMQ, etc.), invitées au besoin.

Puisque chaque représentant au comité de secteur reçoit son mandat de l'association de locataires, le comité de locataires devrait prendre la bonne habitude de mettre à l'ordre du jour des réunions un point pour permettre à son ou ses délégués de faire rapport des échanges, des problèmes soulevés et des solutions trouvées au comité de secteur.

C'est aussi l'occasion de signaler aux délégués les plaintes non résolues et les insatisfactions par rapport aux services de l'office dont on veut qu'ils discutent à la prochaine rencontre du comité de secteur.

3.3.3 Le fonctionnement des comités de secteur

Les comités de secteur ne sont pas tenus au quorum lors des réunions, puisqu'il s'agit de favoriser les échanges et la concertation entre les associations et les directions de secteur.

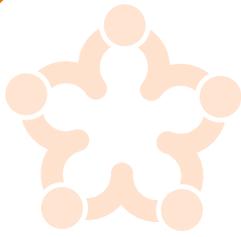
Chaque comité de secteur détermine sa manière de fonctionner. Il désignera, par exemple, la personne qui assurera le rôle de président d'assemblée. Ce rôle, qui exige l'impartialité, peut être assuré par un locataire, un employé de l'office ou une personne-ressource externe. Il est aussi possible d'alterner la présidence du comité à chaque rencontre.

Les tâches de secrétariat du comité de secteur, à savoir la préparation des avis de convocation, des ordres du jour, des procès-verbaux ainsi que les suivis, sont assumées par les membres du comité.

Il est suggéré que les membres du comité de secteur reçoivent l'ordre du jour avant la rencontre. Les associations peuvent mettre des points précis à l'ordre du jour. À la fin d'une rencontre de secteur, il est suggéré de déterminer les sujets qui seront à l'ordre du jour de la prochaine rencontre du comité de secteur.

IMPORTANT

Les associations de locataires peuvent indiquer leur volonté par des votes. Ces votes ont un caractère indicatif, mais non décisionnel.



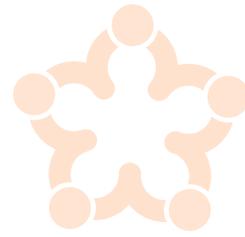
3.3.3.1 *La fréquence des réunions*

Il est suggéré de tenir les réunions tous les deux mois, sinon au besoin. L'ordre du jour est déterminé selon les secteurs en tenant compte des horaires des membres du comité.

3.3.3.2 *Le déroulement des réunions*

Voici un exemple d'ordre du jour d'une réunion d'un comité de secteur :

1. Mot de bienvenue
2. Adoption du procès-verbal de la dernière réunion et suivi des demandes
3. Demandes des associations
4. Vie associative et développement communautaire
5. Entretien et travaux majeurs
6. Autres services aux locataires
7. Rapport des délégués du comité consultatif des résidents
8. Dossiers à transférer au comité consultatif
9. Affaires diverses
10. Prochaine rencontre
11. Fin de la réunion



3.3.3.3 *Le rôle des délégués au comité de secteur envers le CCR*

Dans un office de plus de 2 000 logements, le comité consultatif de résidents est constitué d'un nombre fixe de délégués provenant de chacun des secteurs. Ces personnes constituent la courroie de transmission des informations entre le secteur et le comité consultatif des résidents.

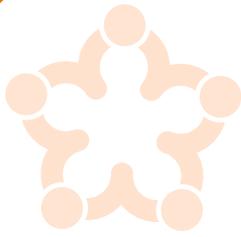
À chaque rencontre du comité de secteur, les délégués au CCR devraient faire rapport des dossiers et des discussions du CCR. Ils peuvent aussi consulter les représentants des associations sur certaines questions débattues au CCR pour obtenir une opinion plus large de la part des locataires.

À chaque rencontre du CCR, les délégués font rapport des discussions et des problèmes soulevés au comité de secteur et ramènent les résultats de leur consultation du secteur, s'il y a lieu.

3.3.3.4 *Le rôle des délégués au comité de secteur ou du CCR envers l'association des locataires*

Le délégué au comité de secteur représente l'association des locataires. Il doit donc discuter avec le comité de locataires des besoins et des problèmes de l'immeuble dont il devrait être question aux rencontres du comité de secteur. Il doit aussi faire rapport aux autres membres de l'association des discussions et des problèmes soulevés par les autres associations au comité de secteur. C'est une bonne pratique de mettre systématiquement à l'ordre du jour des rencontres du comité de locataires le « rapport de la personne déléguée au comité de secteur ».

Pour favoriser une bonne compréhension de l'existence et du rôle du comité de secteur et du CCR, il est bon d'avoir un point d'information sur ces instances lors des assemblées générales de locataires.



3.4 Les autres lieux de participation

3.4.1 Le comité de sélection

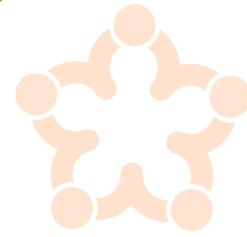
Pour l'attribution des logements à loyer modique, tous les offices de plus de 100 logements doivent avoir un comité de sélection composé de trois personnes, dont un locataire élu par les autres locataires. Cette élection a lieu, règle générale, lors de l'assemblée à laquelle se déroule l'élection des locataires au conseil d'administration de l'office. Le rôle des membres de ce comité est de donner leur avis sur l'admissibilité des demandeurs et le classement des personnes admissibles.

Dans le cas des offices de moins de 100 logements, trois membres du conseil d'administration, dont un locataire, peuvent agir comme comité de sélection.

Cette obligation d'avoir un comité de sélection s'applique uniquement à l'attribution des HLM, non aux autres programmes de logement administrés par un office.

3.4.2 Le comité d'audit

Depuis de nombreuses années, l'Office d'habitation de Montréal met sur pied des comités d'audit. Ces comités, formés de deux représentants de l'office et d'un locataire, ont pour mandat d'évaluer la qualité des services d'entretien et de conciergerie de l'office et d'en faire rapport. À partir d'une grille de pointage, chaque immeuble ou groupe d'immeubles d'un secteur est évalué quant à la propreté des lieux.



3.4.3 D'autres lieux de représentation

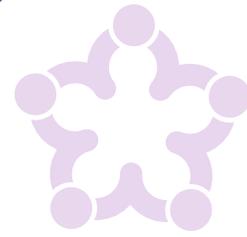
Lorsque l'office désire mettre sur pied des comités de travail portant sur un aspect de la vie en habitation, il est souhaitable d'y prévoir la représentation de locataires. L'office peut s'adresser au comité consultatif des résidents ou aux deux représentants des locataires au conseil d'administration pour demander la participation d'un locataire.

Une telle pratique fait gagner bien du temps et évite des discussions puisque les politiques et documents produits tiennent déjà compte des besoins et des préoccupations des locataires. Elle facilite les consultations subséquentes et favorise un climat de collaboration dans les discussions. S'il peut sembler naturel d'engager un locataire dans un comité de travail sur la révision du règlement d'immeuble, par exemple, sa participation peut être tout aussi utile et pertinente au comité d'embauche d'un futur directeur de l'office.



4. Des conseils pratiques

- 4.1 La résolution de problèmes
- 4.2 La relève
- 4.3 Le travail d'équipe
- 4.4 L'égalité des membres
- 4.5 Le gestion de la salle communautaire
- 4.6 Les permis
- 4.7 Des conseils pratiques pour remplir un formulaire de demande de subvention



Une majorité d'associations de locataires est confrontée aux mêmes problèmes ou se pose les mêmes questions. Voici quelques conseils pratiques sur les sujets les plus courants.

4.1 La résolution de problèmes

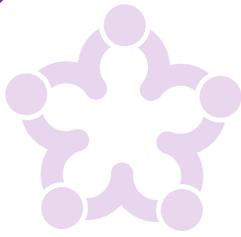
Dans toutes les associations, il est normal de rencontrer des problèmes. Il n'est pas toujours souhaitable de faire comme si de rien n'était. La seule façon de maintenir l'harmonie entre les membres, c'est de régler les problèmes à mesure qu'ils se présentent. Il existe une méthode reconnue pour que les groupes arrivent à résoudre un problème d'une façon démocratique : c'est la « méthode de résolution de problèmes ».

L'ESSENTIEL

- Une reconnaissance de l'existence d'un problème
- Une volonté réelle de le régler
- Une ouverture d'esprit aux différents points de vue

La méthode de résolution des problèmes comporte cinq étapes :

1. **La définition du problème** : chaque membre du groupe explique sa manière de voir, ce qui permet de comprendre toutes les facettes du problème et d'aider à en arriver à une formulation commune.
2. **La recherche de solutions** : chaque personne doit verbaliser les idées qui lui traversent l'esprit, qu'elles soient réalistes ou non. Toutes les solutions émises sont notées par un des membres du groupe, de façon à dresser une liste des solutions évoquées.
3. **L'évaluation des solutions** : les idées inscrites sur la liste doivent être regroupées par catégorie. Les participants déterminent, par ordre d'importance, les critères qui leur permettront de conserver ou de rejeter chaque idée. La liste est ainsi réduite à quelques solutions réalistes.



4. **Le choix de la solution** : le groupe discute des solutions retenues et choisit la meilleure en fonction de ses besoins et de ses priorités. Chaque personne doit être prête à faire certains compromis dans le but d'obtenir un consensus.
5. **L'application de la solution et son évaluation** : le groupe détermine qui fait quoi et quand. Puis, il évalue l'efficacité de la solution à régler le problème.

4.2 La relève

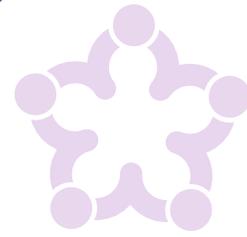
Quand le climat est agréable, que la participation est bonne et que chacun est respecté, il y a toujours des membres qui désirent s'occuper de l'association.

L'ESSENTIEL

- Un effort pour favoriser la participation de chacun
- Un véritable travail d'équipe

Voici quelques moyens d'assurer une relève constante parmi les membres de l'association :

- Les règlements généraux peuvent prévoir une formule de renouvellement. Ainsi, si le comité est formé de cinq administrateurs et que leur mandat est de deux ans, l'assemblée peut élire deux administrateurs une année et, l'année suivante, en élire trois. De cette façon, on s'assure qu'il y aura toujours des membres expérimentés qui siégeront au comité, de même qu'il y aura toujours de la place pour du sang neuf.
- Chaque fois que la salle communautaire est ouverte, les membres du comité peuvent en profiter pour parler aux autres locataires de ce qui se passe à l'association. Ainsi, chaque locataire sentira vraiment qu'il est membre de l'association à part entière.
- Lorsque les membres du comité se posent des questions sur la façon d'organiser une activité, de trouver une personne-ressource, de trouver du financement, etc., ils peuvent demander à d'autres locataires s'ils ont des idées ou s'ils connaissent des ressources. En apportant leurs suggestions, les locataires se rendront compte qu'ils ont, eux aussi, la capacité de s'occuper de leur association.



4.3 Le travail d'équipe

Dans une association, le travail d'équipe, c'est la clé de la réussite. Un comité qui forme une bonne équipe est un comité qui a su répartir équitablement les responsabilités et les tâches entre les membres. C'est aussi un comité où les décisions sont prises en groupe, où chacun sent qu'il a son mot à dire et où le climat est agréable. Quand les membres se sentent concernés, bien informés et bien épaulés, ils ont souvent le goût de s'engager davantage dans les activités de l'association.

L'ESSENTIEL

- Une bonne écoute envers les autres membres de l'équipe
- Une ouverture d'esprit aux idées des autres
- Le respect des autres
- L'acceptation des décisions prises par la majorité (comité ou assemblée générale)

Voici certaines attitudes qui favorisent le travail d'équipe :

- Arriver à l'heure aux réunions;
- Demeurer à l'écoute de toutes les opinions émises, divergentes ou convergentes;
- Donner son opinion;
- Partager les informations avec les autres membres de l'équipe;
- Prendre part aux décisions prises par la majorité;
- Respecter les décisions prises par la majorité;
- Accepter les idées nouvelles, le changement;
- Discuter du fonctionnement de l'équipe pendant les réunions plutôt qu'à l'extérieur.



4.4 L'égalité des membres

L'association de locataires d'une habitation, c'est l'affaire de tous les locataires. Ça veut dire que les membres du comité représentent tous les locataires, pas seulement leurs amis les plus proches. Une association, c'est le fait de se regrouper, pas de se diviser.

L'ESSENTIEL

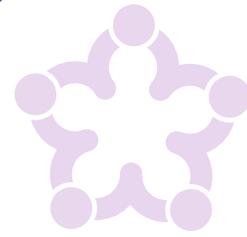
- Le respect des droits de chaque membre
- La tolérance à l'égard de chacun des membres
- La volonté de répondre aux besoins de tous les membres

En portant attention à quelques points précis, le comité peut faire en sorte que tous les membres sont traités équitablement :

- Offrir des activités variées, qui satisfont tous les goûts. Chaque groupe, grand ou petit, mérite d'être écouté;
- Éviter la formation de clans en favorisant le dialogue avec les différents groupes;
- Dissocier la vie privée des locataires de la vie de l'association, peu importe les mésententes qui peuvent exister au quotidien.

4.5 La gestion de la salle communautaire

L'office d'habitation met la salle commune à la disposition de l'association des locataires pour la tenue d'activités sociocommunautaires s'adressant en priorité aux locataires de l'habitation. Cette délégation du pouvoir de gérer la salle n'est cependant pas absolue et l'office, comme propriétaire, peut utiliser la salle de manière régulière ou occasionnelle afin de répondre à ses besoins ou à ceux des locataires. Une entente entre l'office et l'association peut être utile pour préciser les droits et obligations des deux parties en ce qui concerne l'entretien de la salle, les conditions de son utilisation, de son prêt aux locataires ou à d'autres organismes, etc.



Gérer une salle communautaire, c'est d'abord établir son fonctionnement interne. Il faut savoir doser les contraintes du savoir-vivre collectif et la souplesse qui en feront un lieu accueillant et chaleureux. Gérer une salle communautaire, c'est aussi voir à faire respecter les lois et règlements existants sur le territoire où se situe l'habitation. En s'assurant de la collaboration des membres en regard de toutes les règles d'utilisation de cette salle, le comité s'évite bien des problèmes.

L'ESSENTIEL

- Une bonne connaissance des lois et des règlements applicables (sécurité, sortie de secours, détecteur de fumée, gicleur, etc.)
- Une bonne connaissance des besoins des membres
- Une attitude préventive devant les problèmes

Voici les démarches à entreprendre en regard de la gestion de la salle communautaire :

- Discuter des questions suivantes avec l'ensemble des membres : heures d'ouverture et de fermeture, procédure de réservation de la salle, etc. Établir et faire appliquer les règles qui découlent de ces discussions.
- Respecter les lois et règlements en regard des activités qui se déroulent dans la salle, par exemple l'interdiction de fumer dans les lieux publics.
- Si un spectacle ou un événement public a lieu dans la salle, l'association doit se plier aux règlements municipaux, comme l'affichage extérieur, l'ordre et la sécurité. Le comité doit vérifier les dispositions qui s'appliquent dans la municipalité et s'y conformer.

La salle communautaire, c'est le cœur de l'association de locataires. Elle doit battre au rythme des besoins des membres et être remplie de joie de vivre et d'harmonie.



4.6 Les permis

Quand une association organise des activités de financement, comme des bingos, des tirages ou des casinos, elle a besoin d'un permis. Il en est de même si elle sert ou si elle vend de l'alcool à l'occasion d'une soirée. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées utiles à l'association.

L'ESSENTIEL

- Le règlement et les règles sur les systèmes de loterie
- Le règlement sur les permis d'alcool

1. Une licence de bingo, de tirage ou de casino doit être demandée au moins 30 jours avant la tenue de l'événement.
2. Un permis pour servir ou pour vendre de l'alcool doit être demandé au moins 15 jours avant la tenue de l'événement.

Les renseignements nécessaires et les formulaires de demande de licence et de permis sont disponibles aux comptoirs de services suivants :

MONTRÉAL ET LES ENVIRONS

Régie des alcools, des courses et des jeux

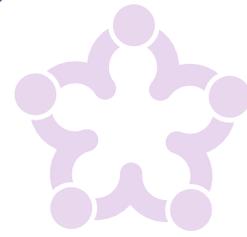
1, rue Notre-Dame Est, 9^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : 514 873-3577
Télécopieur : 514 873-5861

AILLEURS AU QUÉBEC

Régie des alcools, des courses et des jeux

560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : 418 643-7667
Télécopieur : 418 643-5971
Ailleurs au Québec sans frais :
1 800 363-0320

Site Web : www.racj.gouv.qc.ca



4.7 Des conseils pratiques pour remplir un formulaire de subvention

1. **Avant de remplir le formulaire, tenir une rencontre du comité pour discuter du projet que l'on veut présenter**
 - À quels besoins des résidants votre projet veut-il répondre?
 - Êtes-vous certains que c'est bien cela que les locataires veulent?
 - Pouvez-vous organiser une petite consultation pour le vérifier?
 - Quelles sont les activités qui permettraient le mieux de répondre à ces besoins?
2. **Demander l'aide de votre entourage pour remplir le formulaire**

Un formulaire de subvention a souvent l'air compliqué à remplir. Les questions sont nombreuses, les mots utilisés ne sont pas familiers, il y a de nombreuses petites cases. Une bonne façon de simplifier sa tâche est de demander à une personne de notre entourage de nous aider à remplir le formulaire : un employé de votre CISSS, d'un organisme communautaire ou de l'office en qui vous avez confiance.
3. **Bien cerner le problème ou le besoin auquel on veut répondre**

Si possible, mettre des chiffres, comme le nombre ou le pourcentage approximatif de personnes touchées. Par exemple :

 - Dans notre immeuble, 5 % des personnes participent aux activités.
 - Plus de la moitié des 65 résidants ont un grand problème de solitude.
 - 30 % des familles sont immigrantes et ont de grandes difficultés à aider leurs enfants à faire leurs devoirs.



4. Présenter les objectifs du projet

Un objectif commence par un verbe et décrit le résultat que l'on veut atteindre. Idéalement, il doit être précis et mesurable. Par exemple :

- Briser l'isolement des résidents qui n'ont presque pas de visite;
- Amener 15 personnes de plus aux repas communautaires;
- Permettre aux familles de mieux s'alimenter et de boucler plus facilement la fin du mois.

5. Bien décrire les moyens que vous avez choisis

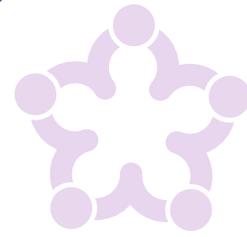
Un moyen est synonyme d'activités. Donc, les moyens décrivent les activités que l'on veut réaliser et doivent être alignés avec nos objectifs.

Si votre objectif est de briser l'isolement, vous pouvez écrire :

- organiser un repas communautaire par semaine;
- organiser un tournoi de pétanque.

Pour améliorer la qualité de l'alimentation des familles, vous pouvez écrire :

- aménager un jardin communautaire et amener 10 familles à y participer activement;
- organiser trois groupes de cuisine collective.



6. Décrire la contribution de l'association et celles d'autres organismes du milieu

Un projet est plus crédible si l'association accepte elle-même d'y investir. Il ne s'agit pas seulement d'argent liquide. L'association peut faire valoir la valeur de sa contribution en bénévolat et en matériel. Par exemple :

- mentionner la valeur du prêt de la salle communautaire en évaluant combien coûterait la location d'un local ailleurs.

Il faut également mentionner le temps ou les ressources que mettront d'autres organismes dans le projet.

- Quel sera le soutien de l'office?
- Combien de temps par semaine ou par mois sera donné par une personne-ressource du CISSS?

7. Expliquer les dépenses prévues

Mieux vaut mettre plus de détails que moins. Un budget réaliste et bien justifié est plus difficile à couper. Si vous prévoyez l'embauche d'une personne, précisez le nombre d'heures par semaine et le taux horaire. Détaillez les équipements dont vous prévoyez avoir besoin, etc.



5. Des ressources pour vous aider

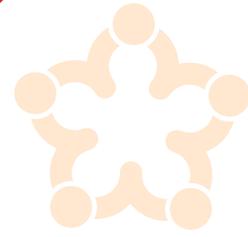
5.1 L'office d'habitation

5.2 La fédération des locataires d'habitations
à loyer modique du Québec

5.3 Les autres comités de locataires

5.4 Les autres ressources

5.5 La liste des organismes



5.1 L'office d'habitation

Le comité de locataires peut demander du soutien à l'office d'habitation qui, selon les besoins exprimés et les ressources dont il dispose, pourra répondre à la demande ou l'orientera vers la ressource appropriée.

L'office d'habitation peut appuyer les associations de locataires de plusieurs façons, entre autres,

- en aidant à la mise sur pied d'associations de locataires autonomes;
- en reconnaissant les membres du comité de locataires comme porte-parole de l'association;
- en soutenant le travail des instances de participation des locataires;
- en prêtant une salle communautaire à l'association et en aidant le comité à la gérer;
- en agissant comme ressource pour la recherche de l'équipement nécessaire au fonctionnement de l'association;
- en aidant le comité à se structurer et à faire les démarches nécessaires à l'obtention de la subvention de l'office d'habitation;
- en soutenant la vie démocratique au sein de l'association;
- en agissant comme courroie de transmission entre le comité et le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou les autres organismes du milieu qui peuvent apporter du soutien à l'association;
- en soutenant des projets communautaires, en collaboration avec les associations.



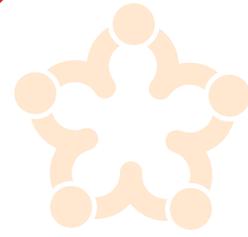
5.2 La fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec

La Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) travaille auprès d'associations de locataires et de comités consultatifs des résidents répartis sur tout le territoire du Québec. Elle travaille à promouvoir et à défendre les droits des locataires d'habitations à loyer modique à vivre dans des milieux sains où sont respectés leurs droits et leur dignité.

La FLHLMQ intervient tant localement qu'à la grandeur du Québec pour s'assurer que les habitations demeurent en bon état et que les locataires ont leur mot à dire sur la gestion de leur logement.

La FLHLMQ intervient de diverses façons pour appuyer ses membres, entre autres,

- en aidant à la mise sur pied d'associations de locataires autonomes et de comités consultatifs des résidents (CCR);
- en soutenant l'adoption de règlements généraux et le fonctionnement démocratique des associations;
- en aidant à l'animation des assemblées de fondation ou des assemblées générales;
- en soutenant les locataires élus aux conseils d'administration des offices d'habitation;
- en soutenant les associations et les CCR qui veulent obtenir des améliorations;
- en organisant des sessions de formation dans chaque région du Québec;
- en représentant l'ensemble des locataires auprès des gouvernements d'Ottawa et de Québec et auprès de la Société d'habitation du Québec, qui est propriétaire des HLM;
- en organisant des campagnes de pression politique pour préserver et obtenir de nouveaux acquis pour les locataires;
- sur demande des associations et des CCR, en intervenant auprès des OH pour résoudre des problèmes locaux et faire valoir les demandes des associations des locataires;



- en produisant le Bulletin de la FLHLMQ (quatre fois par année);
- en tenant à jour un site Web offrant une panoplie de nouvelles et de conseils (www.flhlmq.com);
- en mettant à la disposition des locataires une ligne téléphonique (1 800 566-9662) pour les aider à défendre leurs droits.

Voici les coordonnées de la FLHLMQ :

FLHLMQ

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

Téléphone : 514 521-1485 ou 1 800 566-9662
Télécopieur : 514 521-6444

Courriel : info@flhlmq.com
Site Web : www.flhlmq.com

5.3 Les autres comités de locataires

Chaque association trouve des façons simples et originales de faire les choses. Si ces trucs étaient réunis, ils constitueraient le meilleur des guides d'organisation que les comités de locataires puissent utiliser. Les autres comités de locataires sont donc assurément au nombre des ressources externes dont les associations peuvent tirer profit.

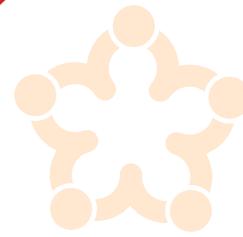


5.4 Les autres ressources

Les ressources externes sont plus nombreuses que ne le croient généralement les représentants des associations. Des regroupements existent dans presque tous les domaines où les associations de locataires sont actives.

Selon le profil des membres et les besoins de l'association, le comité de locataires peut établir une liste des ressources qui lui seraient utiles. En voici quelques exemples :

- L'*Association québécoise pour la défense des droits des retraités et préretraités*, la *Fédération québécoise de gérontologie* et la *Fédération de l'âge d'or du Québec* peuvent fournir de précieux conseils à l'association de locataires d'une habitation pour personnes âgées.
- Le *Regroupement des familles monoparentales du Québec*, la *Confédération des organismes familiaux du Québec* et la *Fédération des intervenantes en petite enfance du Québec* (FIPEQ- CSQ) peuvent aider l'association de locataires d'une habitation pour familles.
- Les différentes associations ethnoculturelles peuvent aider l'association dont les locataires sont de provenances diverses à mieux se comprendre et à apprécier leurs richesses culturelles respectives.
- Le *Regroupement des organismes en justice alternative du Québec* (ROJAQ) et ses nombreux organismes affiliés peuvent offrir une médiation citoyenne lorsque des conflits surviennent entre voisins ainsi que des formations sur la manière de prévenir les conflits.
- Le *Regroupement des cuisines collectives du Québec* est certainement utile aux associations de locataires qui souhaitent mettre en œuvre une telle activité dans leur milieu.
- Le *Front commun des personnes assistées sociales du Québec*, les *groupes locaux de défense des personnes assistées sociales* et la *Commission des services juridiques* sont des organismes auxquels des associations de locataires d'habitations pour familles et personnes seules et de celles pour personnes âgées peuvent consulter.
- Les services de loisirs des municipalités offrent des activités accessibles aux membres des associations de locataires.



5.5 La liste des organismes

Outre les offices d'habitation (OH), la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) et les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), voici la liste des organismes mentionnés précédemment et leurs coordonnées.

ORGANISMES	TÉLÉPHONE	COURRIEL ET SITE WEB
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)	Tél. : 514 935-1551 Sans frais : 1 877 935-1551	info@aqdr.org www.aqdr.org
Commission des services juridiques (aide juridique)	Tél. : 514 873-3562	info@csj.qc.ca www.csj.qc.ca/
Confédération des organismes familiaux du Québec (COFAQ)	Tél. : 514 521-4777	famille@cofaq.qc.ca www.cofaq.qc.ca/
FADOQ – Mouvement des Aînés du Québec	Tél. : 514 252-3017 Sans frais : 1 800 544-9058	info@fadoq.ca www.fadoq.ca
Fédération des associations de familles monoparentales et recomposées du Québec	Tél. : 514 729-6666	fafmrq.info@videotron.ca www.fafmrq.org
Front commun des personnes assistées sociales du Québec (FCPASQ)	Tél. : 514 987-1989 Télé. : 514 987-1918	sol@fcpasq.qc.ca www.fcpasq.qc.ca/
Régie du logement	Tél. : 514 873-2245 Sans frais : 1 800 683-2245	www.rdl.gouv.qc.ca
Registraire des entreprises Service des personnes morales	Tél. : 514 644-4545 (Mtl) Tél. : 418 644-4545 (QC) Sans frais : 1 877 644-4545	req@req.gouv.qc.ca www.req.gouv.qc.ca
Régie des alcools, des courses et des jeux	Tél. : 514 873-3577 (Mtl) Tél. : 418 643-7667 (QC) Sans frais : 1 800 363-0320	www.racj.gouv.qc.ca/
Regroupement des cuisines collectives du Québec (RCCQ)	Tél. : 514 529-3448 Sans frais : 1 866 529-3448	info@rccq.org www.rccq.org
Regroupement des organismes en justice alternative du Québec (ROJAQ)	Tél. : 514 522-2554	www.rojaq.qc.ca
Union des consommateurs	Tél. : 514 521-6820 Sans frais : 1 888 521-6820	info@uniondesconsommateurs.ca www.uniondesconsommateurs.ca



Annexe

Bureau des plaintes de l'OMHM

Le BUREAU des PLAINTES à VOTRE SERVICE!



**RESPECT
EMPATHIE**



**OUVERTURE
ÉCOUTE**



**CONFIDENTIALITÉ
MÉDIATION**

LA RAISON D'ÊTRE DU BUREAU DES PLAINTES

Offrir aux locataires ou à toute autre personne qui se croient lésés dans leurs droits par l'Office un moyen d'exposer une situation problématique. Le plaignant doit, bien entendu, avoir épuisé tous les moyens administratifs déjà mis à sa disposition pour régler son conflit.

NOTRE APPROCHE

Par une approche respectueuse, le Bureau des plaintes traite les demandes avec ouverture et empathie en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux plaignants une information appropriée, juste, complète et de qualité, tout en s'assurant que la personne a bien compris le sens de l'information reçue.

L'approche de l'Office en matière de gestion de plaintes en est une de médiation, ceci afin de favoriser la collaboration entre les intervenants de l'Office, les locataires et les autres personnes en relation avec nous. Le but n'est pas de trouver un coupable, mais plutôt d'apporter des solutions, en favorisant une approche de conciliation.

UN SERVICE DE DERNIER RECOURS

Vous vous adressez au Bureau des plaintes quand :

- Vous ne croyez pas avoir reçu un service selon les standards de l'Office.
- Vous pensez ne pas avoir été considéré avec équité.
- Selon vous, on ne vous a pas traité avec respect et politesse.
- Vous vous êtes adressé aux personnes responsables de l'activité et la réponse ou le service offert ne vous semble pas satisfaisant.





NE CONSTITUE PAS UNE PLAINTE

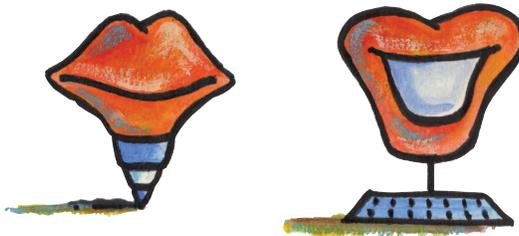
- Toute demande dont la compétence relève d'un organisme ou de toute autorité autre que l'Office, par exemple la Ville de Montréal et la SHQ.
- Toute demande concernant un litige présentement pendant devant un tribunal.
- Toute demande d'accès à l'information.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Vous devez vous identifier en donnant vos noms, adresse, numéro de téléphone.

Vous pouvez déposer une plainte :

ÉCRITE par la poste, par télécopieur ou par courriel



OU

VERBALE par téléphone ou en personne



NOS COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE



Office municipal
d'habitation
de Montréal

415, rue Saint-Antoine Ouest
2^e étage
Montréal, Québec
H2Z 1H8

Téléphone : 514 868-5999
Télécopieur : 514 868 3202
Courriel : bureau-plaintes@omhm.qc.ca
Heures d'ouverture : du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h



LE GUIDE DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES
DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC