

# PROGRAMME TRANSFERT OPTIONNEL 60+

## CHANGEMENT DE LOGEMENT - PROGRAMME TRANSFERT OPTIONNEL 60+

Où : Tours pour aînés

Secteur : Tous

Clientèle visée : Aînés

Pendant presque 10 ans, les locataires de l'Office pouvaient changer de logement selon deux formules : par obligation réglementaire ou au désir.

Au fil du temps, l'Office avait de plus en plus de mal à honorer ses obligations réglementaires et, de plus, un grand nombre de demandes de changement de logement au désir s'accumulaient. Parmi les principales contraintes, notons le manque de logements vacants et les limites budgétaires de l'Office. En effet, chaque changement de logement occasionne des frais de 2 000 \$ à 3 000 \$.

En 2009, pour donner suite aux recommandations du vérificateur et répondre aux locataires qui devaient obtenir un changement de logement réglementaire, le conseil d'administration a mis fin aux pratiques de changement de logement au désir.

Loin d'être satisfaits de ces nouvelles mesures, les locataires ont fait valoir à l'Office que ces changements de logement au désir contribuaient à améliorer le sort des résidents les plus vulnérables. Après plusieurs années de représentations auprès de la direction, l'Office a accepté de mettre sur pied un comité mixte pour proposer des pistes de solutions.



« Le Comité consultatif des résidents (CCR) fait valoir les préoccupations des locataires. Un partenariat dynamique entre lui et l'Office permet d'innover dans la recherche de solutions. C'est un échange constructif. »

-Esther Giroux



*Les membres du comité :*

*Serge Villandré, directeur du Secteur Sud-Ouest, Esther Giroux, directrice du Service du développement communautaire et social, Serge Durocher (membre du conseil d'administration; membre du CCR), Jacqueline Moisan (membre du conseil d'administration, aînés; membre du CCR), Louise Larocque (membre du CCR), Rita Del Grande (membre du CCR) et Robert Pilon, coordonnateur FLHLMQ.*

## ACTEURS CLÉS

### Locataires

**Le comité consultatif des résidents (CCR) et les membres du sous-comité formé de :**

- Serge Durocher (membre du conseil d'administration; membre du CCR)
- Jacqueline Moisan (membre du conseil d'administration; membre du CCR)
- Louise Larocque (membre du CCR)
- Rita Del Grande (membre du CCR)

### Gestionnaires de l'Office

- Esther Giroux, directrice du Service du développement communautaire et social
- Serge Villandré, directeur du Secteur Sud-Ouest
- Lucie Mercure, directrice de l'encadrement des locations et du support aux opérations

## PARTENAIRE

Fédération des locataires HLM du Québec (FLHLMQ)

- Robert Pilon, coordonnateur

## RÔLE DE CHACUN

Il se résume en trois mots :

**ÉCOUTER - DISCUTER - INNOVER**

## ACTION

L'approche retenue pour ces négociations était celle du « partenariat ». Ainsi, l'écoute et l'ouverture étaient au rendez-vous! Un grand respect mutuel s'est installé et a permis aux deux parties de faire des gains en fonction de leur réalité propre, de leurs objectifs et des contraintes réglementaires qui régissent l'administration des logements.

Au bout du compte, les parties ont trouvé une solution où tous sont gagnants. C'est alors qu'est né le programme de Transfert optionnel 60+ pour les personnes âgées vivant en HLM à Montréal.

## RETOMBÉES

- « Le programme de Transfert 60+ est un bon compromis; il permet non seulement aux locataires de plus de 60 ans de bénéficier d'un changement de logement au désir, mais il permet également à l'Office de respecter ses obligations réglementaires.
- « Cette réalisation met en évidence la capacité d'influence du CCR.
- « Le CCR a fait des gains pour l'ensemble des résidents.
- « L'approche de partenariat permet une compréhension mutuelle du rôle et des limites de chacun.



## ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Le CCR a un pouvoir d'influence.
2. Le travail en collégialité (Office et locataires) a permis d'innover.