



PRÉAMBULE

Le 7 novembre 2024, le Comité consultatif des résidants en HLM de l'Office municipal d'habitation de Montréal (CCR) a tenu son assemblée générale annuelle (AGA) sous le thème « Mieux travailler ensemble ». L'objectif : encourager les membres des comités de locataires à trouver ensemble de meilleures façons de collaborer.

Lors de cette rencontre, 80 membres de différentes associations de locataires ont travaillé ensemble pour trouver des solutions (ou des antidotes) aux comportements qui peuvent nuire à la bonne collaboration dans les comités de locataires (les poisons).

Ce recueil présente 13 principaux poisons relevés durant l'AGA, accompagnés de suggestions d'antidotes à expérimenter.

Il a pour but de vous inspirer et non de vous imposer des façons de faire.

Nous espérons qu'il favorisera des discussions constructives au sein de votre comité.

TABLES DES MATIÈRES

Poisons	Page
1 - Ne pas faire confiance aux capacités des autres	3
2 - Faire du commérage	4
3 - Ne pas accueillir les nouvelles personnes	4
4 - Manquer de respect (attitude condescendante, droit de parole bafouée et critique)	5
5 - Rester dans la discorde ou le conflit	5
6 - Ne pas collaborer ou craindre le partenariat	6
7 - Rejeter ou ignorer les opinions, manquer d'écoute	7
8 - Retenir des informations (manquer de transparence)	8
9 - Concentrer le pouvoir dans les mains du comité ou d'une personne	9
10 - Ne pas respecter les règlements généraux, les règles d'éthique, frauder	9
11 - Exclure des gens ou faire des clans	10
12 - Faire du surplace ou garder une routine	11
13 - Ne pas reconnaître le travail des bénévoles	12



01

NE PAS FAIRE CONFIANCE AUX CAPACITÉS DES AUTRES



- Faire confiance aux membres et aux locataires
- Laisser les locataires s'exprimer
- Encourager les locataires à s'impliquer dans les comités
- Organiser des rencontres de consultation pour améliorer la vie communautaire
- Essayer de trouver des solutions aux problèmes ressortis par les locataires
- La communication, la compréhension et l'ouverture d'esprit doivent être mises de l'avant
- Respecter la capacité de chacun et travailler à son rythme
- Se rappeler qu'on est là pour servir les locataires et non pour se faire servir
- Demander à la personne ce qu'elle veut faire, comment veut-elle s'impliquer
- Laisser la chance aux personnes en situation de handicap de s'impliquer en fonction de leurs capacités
- Ne pas oublier d'impliquer les enfants et les jeunes
- Prendre le temps d'évaluer, de reconnaître la compétence de chacun parce que cela peut être utile
- Changer de rôle au besoin ou avoir un substitut quand on s'absente
- Offrir du soutien (langue, informatique, droit, comptabilité, etc.)

02 FAIRE DU COMMÉRAGE



- Expliquer les faits aux locataires en assemblée spéciale. Afficher les documents écrits dans les espaces communs, comme le bilan financier, les résolutions, des copies des factures
- Avoir un code de vie écrit et une gradation des conséquences en cas de non-respect du code de vie
- Faire appel à une médiation individuelle/collective
- Rappeler les rôles des administrateurs

03 NE PAS ACCUEILLIR LES NOUVELLES PERSONNES



- Expliquer les règlements généraux et les rôles de chaque administrateur et leur offrir un encadrement. Répondre à leurs questions
- Apprendre à connaître les nouveaux administrateurs et les présenter en réunion
- Les encourager à prendre leur place, à exprimer leurs idées et à parler. Leur laisser du temps pour s'adapter
- Respecter leurs horaires et leurs coutumes
- Encourager les forces

04 MANQUER DE RESPECT (ATTITUDE CONDESCENDANTE, DROIT DE PAROLE BAFOUÉE ET CRITIQUE)



- Avoir un meilleur dialogue
- Plus de communication
- Accepter la différence
- Reconnaître les capacités de chacun (partage des tâches)
- Avoir une attitude positive
- Pas de hiérarchie : tout le monde est égal

05 RESTER DANS LA DISCORDE OU LE CONFLIT



- Communiquer, aller au fond des choses
- Ne pas forcer les autres vers une opinion
- Faire preuve d'écoute
- Bien analyser le problème
- Donner aux gens concernés du temps pour s'exprimer

06

NE PAS COLLABORER OU CRAINDRE LE PARTENARIAT



Lors de café-causeries, inviter les organismes à venir expliquer ce qu'ils peuvent apporter aux associations de locataires (ex. Journée internationale des aînés du quartier Saint-Michel) »

Définir les règles du jeu avec les partenaires qui viennent chez vous :

-
- Comment l'affichage sera-t-il fait ?
 - Qui est l'organisme porteur de l'activité, l'association, un partenaire?
 - Expliquer clairement le rôle de l'association et son caractère autonome

Utiliser le GLR comme assistance technique afin de consolider le comité et faire des assemblées comprenant l'ensemble des locataires pour les informer du fonctionnement et de l'importance de leur association. Le but est qu'ils reconnaissent leur comité davantage et qu'ils participent davantage

Ne pas se gêner de contacter des partenaires pour du soutien financier ou de l'aide dans la rédaction de demandes de financement ou l'animation d'activités

En tant que comité, jouer son rôle de référencement

Avoir une liste d'organismes de notre entourage selon les thèmes

Demander à d'autres locataires de répondre à des besoins que nous ne sommes pas en mesure de répondre

S'impliquer dans les tables de quartier

S'assurer que l'organisme correspond vraiment aux besoins : certains organismes, selon leur mission, ont des restrictions de clientèles ou d'horaire qui font en sorte que les locataires doivent se déplacer, ce qui limite la possibilité pour des locataires à mobilité réduite de participer aux activités

07

REJETER OU IGNORER LES OPINIONS, MANQUER D'ÉCOUTE



- Faire confiance aux membres et aux locataires
- Laisser les locataires s'exprimer
- Encourager les locataires à s'impliquer dans les comités
- Organiser des rencontres de consultation pour améliorer la vie communautaire
- Essayer de trouver des solutions aux problèmes ressortis par les locataires
- La communication, la compréhension et l'ouverture d'esprit doivent être mises de l'avant
- Respecter la capacité de chacun et travailler à son rythme
- Se rappeler qu'on est là pour servir les locataires et non pour se faire servir
- Demander à la personne ce qu'elle veut faire, comment elle veut s'impliquer
- Laisser la chance aux personnes en situation de handicap de s'impliquer en fonction de leurs capacités
- Ne pas oublier d'impliquer les enfants et les jeunes
- Prendre le temps d'évaluer, de reconnaître la compétence de chacun parce que cela peut être utile
- Changer de rôle au besoin ou avoir un substitut quand on s'absente
- Offrir du soutien (langue, informatique, droit, comptabilité, etc.)

08

RETENIR DES INFORMATIONS (MANQUER DE TRANSPARENCE)



- Informer les membres des réunions du comité
- Être ouvert aux demandes des membres et y répondre
- Inviter les membres à venir voir comment faire un rapport financier ou d'autres documents
- Garder toutes les factures, les preuves de dépenses
- Afficher les informations dans des endroits accessibles aux membres
- Favoriser, mobiliser les membres à s'impliquer dans les activités du comité
- Respecter les règlements du comité
- Inviter les membres à se joindre et décider
- Créer des affiches simples et pertinentes afin de capter l'attention des membres (locataires)
- Présenter le bilan mensuel aux membres (locataires)
- Mettre à la disposition des membres un moyen de faire connaître leur avis, leurs suggestions (boîte à suggestions, adresse courriel)

09 **CONCENTRER LE POUVOIR DANS LES MAINS DU COMITÉ OU D'UNE PERSONNE**



- Faire appliquer les règlements généraux
- Faire preuve d'ouverture d'esprit
- Donner le droit de parole aux minorités
- Faire appel à une ressource externe
- Faire appel à des modérateurs



10 **NE PAS RESPECTER LES RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX, LES RÈGLES D'ÉTHIQUE, FRAUDER**



- Effectuer un suivi serré des dépenses
- Avoir plusieurs signataires à la banque (idéalement 3 personnes)
- Être informé des règlements généraux
- Garder tous les états financiers et les factures de dépenses
- Fournir une trousse d'outils sur le rôle d'un comité de locataires
- Trouver des alternatives pour la gestion des finances (ex. : comité dépenses)
- Faire le bilan mensuel des dépenses
- Faire un double des factures
- Suivre des formations
- Effectuer les transferts de responsabilités à la banque quand les comités changent



11

EXCLURE DES GENS OU FAIRE DES CLANS



- Se rencontrer plus souvent
- Afficher les invitations à l'AGA en français et en anglais
- Accepter de nouvelles idées
- Inviter les résidants issus de l'immigration à faire partie du comité de locataires
- Droit de parole à tout le monde
- Discuter des problèmes et les régler
- Mettre de la musique, offrir de la nourriture
- Être à l'écoute
- Faire appel à des interprètes/des traducteurs
- Se rappeler qu'on est ensemble

Communiquer pendant les AGA:

- Améliorations souhaitées
 - Boîte de suggestions (confidentialité)
 - Cours de langue
 - Activités adaptées

12

FAIRE DU SURPLACE OU GARDER UNE ROUTINE



- Garder l'esprit ouvert, cultiver la curiosité, changer de questions (ça donne de nouvelles réponses, changer de recette)
- Essayer une nouvelle proposition pour voir ce que ça donne
- Toujours avoir des projets... Avec l'argent, on part consulter les locataires
- Accueillir les nouveaux arrivants avec leurs idées
- Faire la liste des bénévoles
- Être ouverts aux résidants issus de l'immigration
- Mieux connaître les goûts des locataires, ça donne des idées
- Partager les activités phares sur une page Facebook
- Apprendre à connaître les talents des locataires qui peuvent animer des activités dans la salle (ex. : faire des bijoux)
- Se créer un réseau d'échange d'idées avec les autres comités
- Profiter des rencontres pour échanger des idées et se trouver un porteur

Salle communautaire : merveilleux espace à partager en échange de services pour les locataires (ex. : lors de jours de pluie, les moniteurs

- dans les parcs peuvent l'utiliser puis, en échange, les locataires peuvent participer à un cours de danse gratuit ; possibilité de louer la salle pour un montant d'argent qui financera des activités ou des achats pour les locataires.)

13 NE PAS RECONNAÎTRE LE TRAVAIL DES BÉNÉVOLES



- Souligner les bons coups : remercier les bénévoles lors d'événements, organiser un souper pour les bénévoles
- Valoriser le bénévolat en offrant des cadeaux, des certificats, des cartes de remerciement
- Nommer et remercier les bénévoles
- Former les bénévoles (premiers soins)
- Documenter le travail des bénévoles et présenter un bilan
- Faire des plaques commémoratives pour souligner les 5e, 10e ou 20e anniversaires de bénévolat d'une personne
- Mettre la photo d'équipe des bénévoles dans la salle communautaire
- Utiliser les moyens de communication du quartier pour valoriser le travail bénévole



MERCI!

UN TRAVAIL COLLABORATIF

Membres du comité d'organisation de l'assemblée générale du CCR 2024

Marie Soleil Hamelin, membre du CCR

Tina-Lili Gagné, membre du CCR

Carole Guilbault, membre du CCR

Marc Gagné, membre du CCR

Ludmila Namts, membre du CCR

Josée Lafrenière, personne-ressource pour le CCR

Anik Leroux, organisatrice communautaire, FLHLMQ

Danielle Lacroix, organisatrice communautaire, OMHM

LE CCR REMERCIE CHALEUREUSEMENT LES MEMBRES DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES QUI ONT PARTAGÉ LES IDÉES QUI SE RETROUVENT DANS CE DOCUMENT

Nom	Prénom	Association
Payant	Suzanne	Association des locataires de l'Érablière
Gravel/Alvarez	Suzanne	Association habitations Durocher
Carrier	Marcel	Association habitations Durocher
Gravel	Christine	Jardins Action Paradis
Boudreau	Jacques	Association des locataires HBP
Grégoire	Yves	Association des locataires HBP
Gagné	Marc	Association des locataires HBP
Lemire	André	Association des locataires HBP
Ranger	Suzanne	Comité des locataires de la Maison de Montmagny
Boellens	Christine	Comité des locataires de la Maison de Montmagny
Stratoberdha	Flutura	Les Bons Voisins de l'HLM St-Raymond
Bagarone Clerici	Maria Sofia	Les Bons Voisins de l'HLM St-Raymond
Strong	Harold	Les Bons Voisins de l'HLM St-Raymond
Malvina	Lagacé	Comité des trois tours
Pierre	Durand	Comité des trois tours
Godin	Yvon	Tour De Mentana
Sisouphone	Khansay	Association des résidents Maison Badeaux-Sauvé
Laverdière	Benoit	Association des locataires Les Étincelles
Blain	Gilles	Association des locataires Les Étincelles
Cousineau	Joan	Association La Troûp
Hamelin	Marie Soleil	Association des locataires du HLM R-P
Joinville	Marie-Lourde	Association des locataires de des habitations Laure-Conan
Inoa	Carmen	Association des locataires des habitations Laure-Conan
Arthur	Marie Carline	Association des locataires des habitations Laure-Conan

Nom	Prénom	Association
El Darsa	Rabha	Association des locataires des habitations Laure-Conan
Arthur	Marie-Solange	habitations Bruchési
Daneau	Chantal	Association des locataires de la Résidence Gérard-Poitras
Duverger	Rose-Marie	Association des personnes âgées de Gabriel-Sagard
Pomerleau	Gisèle	Association des personnes âgées de Gabriel-Sagard
Gendron	Diane	Association des personnes âgées de Gabriel-Sagard
Muhamari	Eugénie	Association des locataires des habitations Goyer
Jean-Louis	Annette	Association des locataires de l'Habitation Saint-Michel-Nord
Vallières	Nicole	Comité des locataires des habitations Richmond
Gagné	Tina-Lili	Association de locataires des habitations Saint-André
Tirone-Morin	Lilas	Association de locataires des habitations Saint-André
Laliberté	Marc-André	Association de locataires des habitations Saint-André
Bolduc	Pierre	Association de locataires des habitations Saint-André
Fortin	Manon	Association des locataires des hbitations Hôtel-de-ville
Basser	Badia	Cohabitation familles HLM Saint-Laurent
Amkadou	Latifa	Cohabitation familles HLM Saint-Laurent
Pépin	Chantal	Association Madeleine-D'Ailleboust
Côté	Diane	Maison Justine-Lacoste
Awad	Imane	Maison Justine-Lacoste
Temblay	Fernand	Association des locataires du 8680 Berri
Lévesque	Serge	Association des locataires du 8680 Berri
Dallaire	Gérald	Association des locataires de l'Habitation Saint-Georges
Duperron	Danielle	Association familiale des locataires André-Grasset

LE CCR REMERCE CHALEUREUSEMENT LES MEMBRES DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES QUI ONT PARTAGÉ LES IDÉES QUI SE RETROUVENT DANS CE DOCUMENT

Nom	Prénom	Association
Hélène-Gasparillo	Maria	Association des locataires des habitations Saint-Roch
Namts	Ludmila	Association des locataires des habitations de l'Église
Abbasi	Fauzia	Association des locataires de Place Newman
Barrette	Jacques	Association des locataires du Manoir Anjou
Guilbault	Carole	Association Seigneurie des rapides
Gagné	Richard	Association Seigneurie des rapides
Turner	Jenny	Association des locataires Triangle Crémazie
Tran	Tat Hoa	Association des locataires Triangle Crémazie
Major	Raymond	Association des locataires de Jarry
Vallières	Raynald	Association des locataires des habitations André-Corneau
Rosclair	Maud	Vie en rose St-Michel
Akou	Beauguit Etienne	Vie en rose St-Michel
Rocha	Silvia	Association des locataires des habitations Ste-Brigide
Doyle	Michel	Association des locataires de la Maison Des Fleurs
Lu	Shao Jun	Association des locataires des habitations Ste-Brigide
Cordero	René	Association des locataires de l'Habitation Saint-Roch
Drissi	Ahmed	Les optimistes de la résidence 5250 Gatineau
Gauthier	Raymone	La Roue en or



Le Comité consultatif des résidants (CCR) s'occupe de questions concernant tous les résidants de HLM : sécurité, travaux dans les habitations, projets communautaires, etc. Il évalue les besoins et les priorités du point de vue des locataires et fait ses recommandations au conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Vous pouvez communiquer avec le CCR à l'adresse suivante : ccr.mtl@gmail.com.

Rédaction : Membres des associations de locataires de l'OMHM
Mise en page : Julien Crevier, Office municipal d'habitation de Montréal
Imprimé au Centre administratif et de services de l'Office municipal d'habitation de Montréal en mai 2025