

COP LES D'HABITATION Ps

VOLUME 25 • NUMÉRO 2



**LE NOUVEAU
PROGRAMME
RELATIONNEL
DE LA CQCH:
LE MEMBRE
AU CŒUR DE
NOS ACTIONS.**



Enregistrement n° 40019652

www.cooperativehabitation.coop
840, rue Raoul-Jobin, bureau 202, Québec (Québec) G1N 1S7

CQCH

CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE
DES COOPÉRATIVES D'HABITATION



Protégez ce qui vous tient le plus à coeur et économisez sur vos assurances!

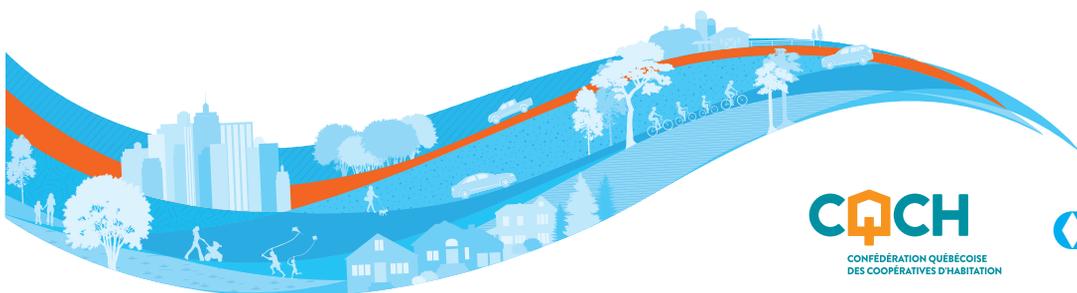
Découvrez **SécuriMembre^{MD}** et **AutoAssur^{MD}**, deux programmes exclusifs, conçus spécialement pour les membres de coopératives d'habitation affiliées à la CQCH.

Économisez sur une police d'assurance pour vos biens personnels ou votre automobile grâce à une tarification avantageuse.

De plus, bénéficiez :

- > du service de règlement de sinistres **Déclic^{MD}**, offert en tout temps;
- > d'une protection fiable, offerte par des gens de confiance;
- > de la Garantie du Service des sinistres;
- > d'un service rapide et accessible.

Appelez-nous dès aujourd'hui au 1-888-312-1118 pour obtenir **une soumission gratuite et sans obligation!**



Co-operators^{MD} est une marque déposée du Groupe Co-operators limitée, utilisée sous licence. AutoAssur^{MD} et Déclic^{MD} sont des marques déposées de La Compagnie d'assurance générale Co-operators, utilisée sous licence. Les réductions, la couverture et l'admissibilité varient selon la province. Les membres peuvent économiser une fois toutes les réductions prises en compte. Co-operators s'engage à protéger la vie privée de ses clients, ainsi que la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels recueillis, utilisés, conservés et divulgués dans le cadre de ses affaires. Pour en savoir plus, visitez le www.cooperatorsassurancegroupe.ca.

LES COOPs D'HABITATION

Coordination:
Richard Guay

Collaboratrices et collaborateurs:

Jacques Côté, Jacques Leclerc, Richard Guay (CQCH),
Nathalie Genois (CQCH), Jahelle Simoneau Lachapelle
(CQCH), Nouvou Berte (CQCH), Romain Thibaud (FECHAQC),
Katherine Meilleur (FECHAQC), Guillaume Brien (FCHE),
Anne-Marie Nadeau (FCHE), Laurent Bigard (FECHAM), Pascale
Courchesne (FECHMACQ), Dennis Bolduc (FECHAS), Raphaël
Déry (FIHAB), Estelle Vandier (FIHAB), Denis Missud (FCHARM),
Daniela Gutierrez (FCHARM), Josée Lavallée (FECHALLL).

Révision: Christine Paré, LINÉA, contenus d'exception
et Cendrine Audet, Littera

Graphisme: Mayli-Anne Hébert et Etienne Lejeune

Impression: Les impressions Héon et Nadeau

Tirage: 19 000 exemplaires

Abonnement: 13,80 \$/an (TPS et TVQ incluses)

Éditeur:

Confédération québécoise des coopératives
d'habitation (CQCH)
840, rue Raoul-Jobin, bureau 202, Québec (Québec) G1N 1S7

Téléphone: 418 648-6758
Télécopieur: 418 648-8580
Courriel: info@cqch.qc.ca

Direction générale: Jacques Leclerc

Président de la CQCH: Jacques Côté

Les fédérations membres:

FCHARM: Tél.: 514 742-7228
Courriel: info@fcharm.ca

FECHALLL: Tél.: 450 759-8488
Courriel: info@habeo.ca

FCHE: Tél.: 819 566-6303
Courriel: fche@reseaucoop.com

FECHAM: Tél.: 450 651-5520
Courriel: info@fecham.coop

FECHAQC: Tél.: 418 648-1354
Courriel: info@fechaqc.coop

FECHAS: Tél.: 418 543-6858
Courriel: fechas@qc.aira.com

FECHMACQ: Tél.: 819 477-6986
Courriel: info@fechmaq.ca

FIHAB: Tél.: 819 243-3717
Courriel: bonjour@fihab.coop

Le mandat de la revue *Les COOPs d'habitation* est d'informer les membres de coopératives et de promouvoir la formule coopérative en habitation. La revue est distribuée dans les foyers membres des six fédérations régionales de coopératives d'habitation, aux coopératives des régions non fédérées associées à la CQCH ainsi qu'aux partenaires et fournisseurs de notre réseau. Les ménages membres d'une coopérative d'habitation affiliée à la CQCH sont automatiquement abonnés. Les articles n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Bibliothèque nationale du Canada
ISSN: 1206-1093

Envoi de publication
Enregistrement n°: 40019652

2	1	5	4	9	6	3	7	8
6	7	8	8	7	2	5	1	9
9	7	8	1	5	3	2	4	6
3	6	1	9	8	5	7	2	7
5	9	7	3	2	4	8	6	1
4	8	8	2	7	7	3	3	5
1	2	9	5	4	4	4	9	6
7	9	4	4	6	3	8	8	1
8	3	6	2	1	2	1	2	4
3	3	9	8	7	4	7	4	5
7	7	2	9	9	6	1	1	1
9	7	8	1	5	3	2	4	6
3	6	1	9	8	5	7	2	7
5	9	7	3	2	4	8	6	1
4	8	8	2	7	7	3	3	5
1	2	9	5	4	4	4	9	6
7	9	4	4	6	3	8	8	1
8	3	6	2	1	2	1	2	4

SOMMAIRE

Mot du président et du directeur général 4
SUDOKU et CONCOURS: Qui sommes nous? 6
Comité des aînés 7

DOSSIER

Le virage numérique 9
Implantation de comités de médiation citoyenne ... 15
Nos récipiendaires 2021
de l'Ordre du Mérite coopératif 19

ZOOM FÉDÉ

Estrie 21
Lanauadière, Laurentides, Laval 22
Québec • Chaudière-Appalaches 23
CQCH 24
Montérégie 26
Outaouais 28
Mauricie • Centre-du-Québec 30
Le courrier de Madame Coop 32

ENSEMBLE. AUTREMENT.

Communiquez avec nous ou visitez notre site Web pour découvrir nos avantages.

PRÉSENT
À CHAQUE
INSTANT

COOPÉRATIVE
FUNÉRAIRE
DES DEUX RIVES

418 688-2411 coopfuneraire2rives.com

LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Jacques Côté,
président de la CQCH

Voilà près de deux ans que cette pandémie nous empoisonne la vie. Avec nos deux doses de vaccin et plus de 75% de la population entièrement vaccinée, nous pensons bien nous en sortir rapidement. C'était sans compter l'apparition du variant Delta, qui change encore les règles du jeu tout en mettant notre patience rudement à l'épreuve. Qu'à cela ne tienne, il faut continuer de faire preuve d'optimisme et de nous rappeler qu'après la pluie, il y a le beau temps. Le problème est que nous ne savons vraiment pas quand ce beau temps arrivera...

Heureusement, cette pandémie et ce confinement n'ont pas ralenti les activités de la CQCH. Nous avons en effet une quantité impressionnante de projets sur le point de voir le jour. Avec ces derniers, la Confédération souhaite créer de meilleurs liens avec vous, les membres. Notre ambition est de rendre plus conviviales que jamais nos relations avec notre clientèle et les fédérations. Comme vous le constaterez, il s'agit de chantiers majeurs. Certains sont très avancés et seront lancés sous peu. D'autres verront le jour un peu plus tard.

Le chantier le plus visible est incontestablement la restauration du site Web. Cet outil se veut ni plus ni moins notre vitrine; la CQCH y accueille membres et visiteurs et les informe en matière de services et d'actualités. La

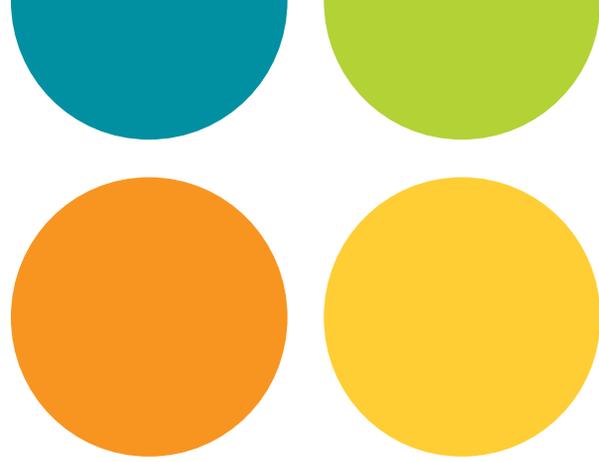
plateforme actuelle, même si elle fut très bien construite, se fait désuète et peine de plus en plus à susciter suffisamment d'intérêt pour retenir les utilisateurs et les renseigner adéquatement. De plus, il fallait un site capable de supporter nos nouveaux outils, tels le Club Avantages CQCH ou le *Guide des pratiques de gestion*.

Bientôt fonctionnel, ce site sera beaucoup plus convivial que le précédent, notamment grâce aux pictogrammes facilement identifiables et à une toute nouvelle architecture, plus intuitive. Autre particularité: contrairement au site actuel qui est destiné à tout le monde, celui-ci s'adressera surtout à vous, membres des coopératives en quête d'informations et de services, tout en continuant d'accueillir le public en général.





Jacques Leclerc,
directeur général de la CQCH



Le Club Avantages CQCH, par ailleurs, devient le «service phare» de votre Confédération, puisqu'il s'adresse directement à vous, les membres. Bien que la carte multiservice soit maintenue, vous aurez maintenant accès à un tout nouvel outil qui pourra augmenter de façon substantielle votre pouvoir d'achat. Il s'agit d'une carte VISA qui fonctionne comme un compte de banque et vous permet de profiter de rabais et de promotions auprès de vos marchands et de vos commerces locaux ou nationaux participants.

Cette logistique est justement expliquée en détail dans ce numéro, de même que toutes les particularités du Club Avantages CQCH, à la section «DOSSIERS». L'adhésion au Club Avantages CQCH procurera aussi une foule d'autres privilèges à l'heureux membre qui y aura souscrit.

Dans un autre ordre d'idée, le nouveau *Guide des pratiques de gestion* est terminé. Outil indispensable à tous les gestionnaires de coopératives, il sera maintenant disponible en ligne via le nouveau site Web. Sa consultation sera facilitée par un onglet qui permettra de consulter chaque section. Nous reviendrons abondamment sur le sujet.

En terminant, parlons coopération et développement: rappelons que les projets de coopératives de propriétaires prennent forme. Comme toujours, nos solides partenaires que sont Fondation et Desjardins nous épaulent afin que nous puissions concrétiser ce nouveau modèle d'habitation coopérative.

SITE WEB: www.rdv.coop
COURRIEL: info@rdv.coop
TÉLÉPHONE: 418 835-3710

Sur ce, nous vous souhaitons une agréable lecture! ●

Éric David
AVOCAT ASSOCIÉ

T.: 514-360-0186
C.: edavid@sarrazinplourde.com

Services juridiques en droit des coopératives, louage résidentiel, et droit de la construction.

SP
SARRAZIN + PLOURDE

AVOCATS

sarrazinplourde.com

ON JOUE?
À VOS CRAYONS! GO!

Les sudokus du mois de novembre

	2	7	6		9		4	
	1		3	8	4			
						1	6	
						5	8	6
1	8						7	
4	6			3	7			9
6	7	4	1	5				8
8	3							7
			4					1

		7	6		2		3	8
	6		8		9	4	5	
3	8	9	7					1
	3	6				2		4
					3			5
7				8				
		2						6
		5		7		3		9
		3			4		1	2

Les solutions des sudokus sont disponibles au bas de la page 3.

CONCOURS QUI SOMMES- NOUS?

Répondez correctement aux questions
et courez la chance de gagner

250 \$ d'épicerie!

1. Quel est l'objectif du Club Avantages CQCH?

Réponse:

2. Qu'est-ce que cherche à proposer la stratégie relationnelle?

Réponse:

Vous trouverez les réponses aux questions aux pages 9 à 15.

Remplissez votre coupon-réponse et retournez-le
par la poste à cette adresse:

840, rue Raoul-Jobin, bureau 202, Québec (Québec) G1N 1S7
OU

Envoyez-nous les réponses par courriel, à info@cqch.qc.ca.

N'oubliez pas d'indiquer le nom et l'adresse de la coopérative
où vous habitez ainsi que votre numéro de téléphone.

Le tirage aura lieu le 31 janvier 2022.

Prénom:

Nom:

Coopérative:

Adresse:

Code postal:

N° de tél.:

Courriel:

Important: Seuls les formulaires dûment remplis seront considérés.

Les règlements du concours sont disponibles sur le site Internet de la CQCH,
au www.cooperativehabitation.coop.



GAGNANTE
du concours de mars 2021:

La gagnante de la Revue Les Coop's
du mois de mars 2021 est **Mme Angèle Gauthier**.

Elle demeure dans la Coopérative Des Cantons de l'Est.

CHEZ MOI... MON CHOIX

De nombreuses personnes âgées souhaitent habiter chez elles le plus longtemps possible. Pour faire face à leur perte d'autonomie tout en leur permettant le maintien à domicile, plusieurs solutions existent. Des aides au maintien à domicile sont offertes pour leur faciliter leur quotidien (partage de repas, aide ménagère, etc.). Dans le respect du choix des individus, le domicile devra toujours être envisagé comme la première option. Les services à domicile ne doivent plus être considérés comme une mesure de substitution, une « solution de rechange » à l'hébergement en établissement ou à l'hospitalisation. Tous les intervenants et intervenantes des services de santé et des services sociaux doivent contribuer à l'objectif de soutien à domicile, qui constitue le fondement même de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.



Toute personne ayant une incapacité significative et persistante doit pouvoir vivre dans son domicile et participer à la vie de son milieu dans des conditions qu'elle juge satisfaisantes pour elle et ses proches.

Pour mieux soutenir à domicile les personnes ayant une incapacité, il faut agir sur deux fronts, notamment en intervenant directement dans la prestation de services, particulièrement le soutien technique et l'adaptation domiciliaire.

Types de services de soutien à domicile:

- Soins infirmiers et services psychosociaux;
- Réadaptation (ergothérapie et physiothérapie);
- Conseils pour adapter et rendre sécuritaire le lieu de vie pour éviter les chutes;
- Conseils sur la nutrition, l'exercice, les saines habitudes de vie.

Ces services sont offerts par le personnel du CIUSSS de chaque région.

Types de service d'aide à domicile:

En appui, les organismes communautaires et les groupes bénévoles peuvent offrir du *soutien civique*, des livraisons de repas à domicile (popote roulante), de l'accompagnement, du transport, des visites d'amitié et toutes autres activités qui contribuent au soutien à domicile.

ENTRETIEN MÉNAGER LÉGER

- Entretien des planchers et des couvre-planchers;
- Époussetage des cadres et bibelots, des rebords de fenêtres, des ventilateurs et des stores;
- Nettoyage de l'extérieur des appareils électroménagers et électroniques, des portes et boiseries, des éviers et de la robinetterie, des comptoirs et du mobilier, du bain et de la cuve de toilette, des lampes et des miroirs;
- Vidage des poubelles;
- Tri des vêtements pour la lessive, lavage, séchage, repassage, pliage et rangement dans la penderie, changement des draps.

ENTRETIEN MÉNAGER LOURD

- Nettoyage de l'intérieur des électroménagers et du mobilier (réfrigérateur et congélateur, four, hotte de la cuisinière et armoires de cuisine);
- Décrochage, lavage et raccrochage des rideaux, des stores, des cadres et des photos;
- Déplacement des gros meubles et des appareils électroménagers;
- Réaménagement des espaces de rangement.

PRÉPARATION DE REPAS À DOMICILE

- Attention portée aux spécifications et vérification des denrées disponibles;
- Prévention du gaspillage d'aliments;
- Préparation ou réchauffage de repas simples sans diète;
- Entretien des aires de travail et rangement du matériel et des produits.

COURSES

Un service d'accompagnement pour les courses et les emplettes (épicerie, pharmacie ou institution financière) est possible, et ce, avec le véhicule de la personne ou celui du préposé ou de la préposée

RÉPIT SURVEILLANCE

Les préposés et préposées offrent un service structuré à domicile, afin de libérer temporairement les proches aidants de leur responsabilité et de leur rôle de présence auprès de la personne aidée.

SOINS D'ASSISTANCE À LA PERSONNE

- Soins d'hygiène (toilette partielle et complète, lavage des cheveux, coupe des ongles et des cheveux, brossage des dents et des prothèses dentaires, etc.);
- Aide à la toilette, à l'habillement, à l'alimentation, au lever et au coucher et à la gestion des fonctions urinaires et fécales;
- Distribution et administration de médicaments;
- Lecture de la température buccale et de la tension artérielle.

Les préposés et préposées travaillent avec discrétion et respect, afin de permettre aux personnes en perte d'autonomie de demeurer dans le confort de leur domicile, et ce, dans la dignité.

Le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) est un incitatif à se prévaloir des services des entreprises d'économie sociale en aide à domicile. Ainsi, le bénéficiaire ne paie que la différence entre le tarif exigé par l'entreprise et le montant d'aide accordé par le PEFSAD.

Cette réduction peut être obtenue de deux façons:

- Un montant fixe de 4 \$ pour chaque heure de service rendu;
- Une réduction supplémentaire variant de 1,78 \$ à 14,24 \$ pour chaque heure de service rendu.

Le montant de l'aide financière octroyée par le PEFSAD est calculé en fonction de:

- L'âge;
- La situation familiale;
- Le revenu familial;
- L'état de santé de la personne.

Tableau synthèse:

TYPE DE CLIENTÈLE	MONTANT DE LA SUBVENTION	TAXABLE OU NON TAXABLE
Moins de 65 ans	4 \$	Taxable
Moins de 65 ans, adressé par un CISSS ou un CIUSSS	Entre 4 \$ et 18,24 \$	Non taxable
65 ans et plus	Entre 4 \$ et 18,24 \$	Non taxable

De plus, le crédit d'impôt pour le maintien à domicile est une aide financière équivalant à 35 % des dépenses payées par la personne pour des services admissibles de ce type. Les dépenses admissibles auxquelles la personne a droit diffèrent selon le lieu où elle habite et sa situation familiale.

Les services à domicile connaîtront, selon toute vraisemblance, une croissance importante au cours des prochaines années, et ce, pour plusieurs raisons. La société québécoise compte de plus en plus de personnes âgées et très âgées, et cette tendance ira en s'accroissant rapidement. De meilleures conditions de vie conjuguées aux progrès de la médecine contribueront, encore et toujours, à améliorer l'espérance de vie. Mais plusieurs personnes âgées ont et auront besoin de services adaptés pour vivre à domicile et participer à la vie de leur milieu. Il faut soutenir ces personnes de façon à leur offrir une qualité de vie satisfaisante, pour elles et leurs proches aidants. Il ne s'agit pas seulement d'ajouter des années à la vie, mais de la vie aux années. C'est là un enjeu nouveau, non seulement pour le système de santé et de services sociaux, mais pour la collectivité, dont nous devons prendre acte. Les services à domicile représentent certainement une solution d'avenir. Il est essentiel, aujourd'hui, de se donner une organisation forte de services à domicile et de mettre en place les conditions nécessaires pour assurer leur développement. ●

DOSSIER

LE VIRAGE NUMÉRIQUE, UN CHANGEMENT QUI PROPULSERA LE MOUVEMENT...

Notre Mouvement prend un virage vers le numérique! Les bénéfices que les membres en retireront seront nombreux:

- Meilleure accessibilité à l'ensemble des services;
- Meilleure compréhension de ces derniers;
- Plus grande rapidité à recueillir les informations désirées;
- Rapidité accrue à transmettre l'information;
- Moins de papier, donc meilleur respect de l'environnement.

Ce virage numérique se concrétisera, à court et moyen terme, par un nouveau programme relationnel.

LE PROGRAMME RELATIONNEL

Un programme relationnel est un dispositif permettant de travailler la qualité de la relation et la fidélité des particuliers dans le cadre d'une logique de bonification pour chacune des parties.

Le programme relationnel du Mouvement renforcera le sentiment d'appartenance des membres et créera des liens encore plus solides entre ces derniers et leur coopérative, leur fédération ou leur confédération.

Il comprendra, dans un premier temps, les éléments suivants:

- Un nouveau site Internet moderne et interactif;
- Un nouveau guide interactif de gestion;
- Une plateforme de formation en ligne;
- La revue offerte en version numérique;
- Le Club Avantages CQCH.

LE NOUVEAU SITE INTERNET

Le site Internet actuel est très bien construit et rend encore de grands services. Par contre, il vieillit plus ou moins bien et ne constitue plus la plateforme idéale pour répondre aux nouveaux besoins. Nous l'avons donc remplacé par un nouveau site Internet moderne et qui va dans les tendances d'élaboration de ce type d'outil. Ses avantages comparativement au site actuel sont nombreux:

- Plus convivial, plus facile à utiliser;
- Architecture plus intuitive;
- Contenu informatif plus complet;

- Mécanismes de recherche plus efficaces et interactifs;
- Sujets importants faciles à repérer;
- Sites des fédérations faciles à repérer.

LE NOUVEAU GUIDE INTERACTIF DE GESTION

Le nouveau guide de gestion, disponible en début d'année prochaine, sera disponible sur le nouveau site Internet. Sa consultation sera grandement facilitée en raison d'onglets qui donneront accès à des parties précises du guide.

UNE PLATEFORME DE FORMATION EN LIGNE

La plateforme de formation en ligne vous permettra d'accéder facilement aux formations de votre choix et de vous y inscrire.

LA REVUE LES COOPÉRATIVES D'HABITATION OFFERTE EN VERSION NUMÉRIQUE

À partir du numéro de mars 2022, votre revue *LES COOPÉRATIVES D'HABITATION* sera disponible en version numérique. Cela réduira de façon substantielle le gaspillage de papier, notamment en évitant d'imprimer plusieurs numéros non réclamés. Par contre, ceux qui désirent encore une copie papier ne seront aucunement pénalisés.

LE CLUB AVANTAGES CQCH

Voici le projet le plus avancé. Les adhésions au Club Avantages CQCH ont déjà débuté et vont bon train. Nous allons donc examiner plus en détail ce nouveau service dans les prochaines pages.

LE MARKETING RELATIONNEL

Afin de bien saisir les tenants et aboutissements du Club Avantages CQCH, il est important de clarifier la notion de marketing relationnel. Le marketing relationnel est l'opposé du marketing transactionnel. Ce dernier tente de minimiser le coût de la transaction en maximisant la transformation en achat. Autrement dit, on désire que le client ou membre achète tout d'un coup un produit ou service à cause de son prix très avantageux, même si le produit ou service n'est pas nécessairement entièrement désiré au moment de la transaction. Ce qui compte, c'est d'acheter le plus possible le plus vite possible: «Un pareil deal, on ne peut pas laisser passer ça!»

Au contraire, le marketing relationnel vise à créer une relation à long terme et est basé sur les besoins réels du consommateur, actuels ou futurs. On privilégie la promotion immédiate mais qui s'échelonne dans le temps,

DOSSIER

tout en respectant les besoins du consommateur. Ainsi, l'idée n'est pas de vendre à tout prix sur la simple idée de faire toute une affaire, même si les produits achetés ne correspondent pas à un réel besoin à court terme. Un plan de marketing relationnel se construit à travers de l'intérêt manifesté.

La politique clientèle se révèle ici au sein d'une relation continue et non seulement ponctuelle pour une simple et bonne raison. Augmenter de 5% la rétention des meilleurs clients peut entraîner une hausse de 25 à 55% des résultats économiques.

Ceci est donc avantageux pour le pourvoyeur du programme, pour le commerce participant et bien sûr, particulièrement pour le membre ayant adhéré au programme. Il s'agit donc d'une situation « win-win ». L'objectif prioritaire est que les membres réalisent de réelles économies et augmentent leur pouvoir d'achat.

Une bonne façon de voir le marketing relationnel peut être un « investissement dans les membres ». C'est un processus au long court qui exige patience et respect de nos membres. Il va sans dire que les organisations orientées vers l'avenir, comme notre Mouvement, vont de plus en plus souscrire à ce genre de pratique dans l'intérêt de leurs membres!

L'approche relationnelle peut chercher à proposer des avantages comme les programmes de fidélité. L'idée forte est de créer une valeur ajoutée à l'expérience habituelle, par exemple en créant des expériences qui vont vous surprendre ou vous marquer. Vous devez vous sentir importants, car vous voulez que l'on reconnaisse votre individualité derrière votre statut de membre ou de futur utilisateur du programme.

Les méthodes de marketing relationnel évoluent rapidement, car ce type d'approche utilise la puissance de la technologie. Or, celle-ci se renouvelle sans cesse. Au fil des ans, le marketing relationnel a su utiliser avec profit les cartes de fidélité électroniques, les messages géolocalisés et les outils de marketing automatisé, ainsi que gérer avec pertinence des bases de données.

Nous vous proposons maintenant le cas de deux entreprises qui ont su tirer profit, au plus grand plaisir de leurs clients, de méthodes de marketing relationnel au sein de leur programme relationnel.

NIKE

La marque à la virgule a su, très tôt, développer un plan de fidélisation intéressant. Sa stratégie de marketing relationnel repose sur deux piliers: une communication privilégiée avec sa communauté sur les réseaux sociaux et ses applications mobiles qui accompagnent les exploits de ses sportifs novices comme aguerris. Non seulement Nike abreuve ses abonnés de contenus stylisés, mais elle propose également un support conversationnel sur Twitter en répondant en temps réel aux questionnements de ses consommateurs via le compte @teamnike. Et la communauté

de sportifs qui suit le géant américain reste également fidèle grâce aux programmes d'entraînement proposés gratuitement par Nike Run Club pour les coureurs et par Nike Training Club pour les adeptes de *fitness* à la maison.

SAQ

Le programme INSPIRE de la SAQ se veut une expérience personnalisée qui évolue avec la clientèle pour enrichir ses découvertes. Avec SAQ INSPIRE, les conseils et l'inspiration la suivent partout. Elle peut en tout temps accéder à du contenu branché sur ses goûts, en plus d'accumuler des points échangeables contre des réductions et d'autres avantages. Parce que chaque client est unique, la SAQ propose une expérience encore plus branchée sur ses goûts!

Quant à savoir si les membres d'un club d'achat profitent de leurs avantages, ces statistiques devraient parler par elles-mêmes:

- 1. Augmentation de la concentration d'achats:** 58% des membres de programmes de fidélisation au Canada mentionnent augmenter de façon significative la concentration de leurs achats chez les entreprises offrant ces programmes.
- 2. Augmentation de la fréquence des visites:** 55% des membres de programmes de fidélisation au Canada mentionnent augmenter de façon significative la fréquence de leurs visites chez les entreprises offrant ces programmes.
- 3. Rétention:** 47% des membres de programmes de fidélisation au Canada mentionnent qu'ils diminueraient de façon importante la fréquence de leurs visites si l'entreprise mettait fin à son programme de fidélisation.
- 4. Revenus additionnels:** Les membres d'un programme de fidélisation génèrent entre 150 et 800% de revenus additionnels par année comparativement aux non-membres. (Source: R3 Marketing)

Un programme relationnel peut désigner des dispositifs de natures différentes selon le contexte d'usage, que ce soit la participation à un tirage, des rabais et offres alléchantes auprès de fournisseurs et de commerces, des promotions offertes par l'organisation émettrice ou toute autre forme de privilège. Un programme relationnel est extrêmement avantageux et est conçu pour que le membre ait très envie de l'utiliser. Cet outil est en train de devenir de plus en plus populaire autant au niveau des entreprises que des consommateurs. **Les programmes relationnels sont désirés, très utilisés et très avantageux pour les membres!**

LE CLUB AVANTAGES CQCH

Le Club Avantages CQCH est la première manifestation de ce nouveau programme relationnel et est le meilleur exemple de marketing relationnel, tel que nous venons de le voir. Il permettra aux membres qui y adhèrent de bénéficier de rabais très avantageux et surtout, d'obtenir une bonification lors de leurs achats auprès des commerçants nationaux, régionaux et locaux. Cette bonification varie habituellement entre 15 et 40%.

La première question qui vient à l'esprit est la suivante: Pourquoi un commerçant consentirait-il à donner 40% de rabais à un client simplement parce qu'il est membre de la CQCH? Sans compter qu'il pourrait se retrouver largement déficitaire s'il œuvre dans une industrie où les marges de profit sont très limitées comme dans la restauration.

La réponse est partiellement dans la question. En fait, il y aura plusieurs membres de la CQCH qui se présenteront chez ce commerçant, des clients potentiels qu'il n'aurait peut-être jamais attirés autrement. Ainsi, au lieu de dépenser, disons 10 000 \$, en publicité radiophonique, ce qui ne lui garantit aucune vente, il investira plutôt une partie de ce budget dans l'attraction de nouveaux clients, qui, s'ils sont satisfaits, sont susceptibles de devenir des clients réguliers. La bonification consentie aux membres de la CQCH n'est donc pas une dépense comme la publicité, mais un investissement dans la clientèle d'un membre de la CQCH. Un nouveau client n'a pas de prix!

Le Club Avantages CQCH a pour objectif de permettre aux membres qui y adhèrent, moyennant une modique somme de 6\$/mois, de pouvoir bénéficier de rabais très avantageux et surtout d'obtenir une bonification lors de leurs achats auprès des commerçants nationaux, régionaux et locaux.

De plus, le Club Avantages CQCH vous permettra en tant que membre exclusif d'obtenir d'autres avantages qu'offrira ce programme à ses membres tel courir la chance d'être le grand gagnant du tirage mensuel. À cette occasion, de nombreux prix seront offerts, comme un mois de loyer gratuit, des formations gratuites offertes par votre fédération, des invitations aux événements spéciaux en plus d'innombrables surprises.

C'est cependant l'accès à ces opportunités et rabais offerts à la fois par les commerces de son quartier de même que par un grand nombre d'entreprises nationales que le membre risque de profiter le plus du Club Avantages CQCH. Ainsi, chaque membre participant se verra remettre une carte VISA-HELLO-CQCH qui fera office ni plus ni moins de compte de banque. Ce ne sera ni une carte de crédit ni une carte de débit, mais un genre de compte dans lequel le membre dépose de l'argent auquel le commerçant rajoute son crédit. Ce programme de fidélisation permettra aux entreprises et organisations participantes de lancer des promotions de durée limitée dont les rabais seront versés sous forme de crédits transférables sur la carte VISA-HELLO-CQCH du client et utilisables immédiatement ou ultérieurement auprès des commerces participants.

En effet, grâce à la carte VISA-HELLO-CQCH, le membre peut magasiner tranquillement sur la plateforme de la CQCH dans le confort de son foyer et tout simplement bénéficier d'une sortie dans un restaurant entre amis ou en famille ou d'achats d'outils de jardinage chez son quincaillier de quartier. Le montant de la bonification du commerçant, préalablement négocié par la CQCH, sera donc crédité sur la carte VISA-HELLO-CQCH du membre.

LES BÉNÉFICES QUE LE MEMBRE EN TIRERA SONT NOMBREUX:

- 1. Programme exclusif réservé aux fédérations, aux coopératives d'habitation et à leurs membres;**
- 2. Augmentation directe du pouvoir d'achat par l'accumulation d'argent dans le compte de l'adhérent;**
- 3. Accessibilité à de nombreuses promotions et rabais, principalement auprès des commerces locaux, régionaux et nationaux; encourage l'économie locale;**
- 4. Accès à plusieurs promotions nationales de grands magasins;**
- 5. Flexibilité quant à l'utilisation des bonis accumulés dans le compte;**
- 6. Participation à des tirages, comme la gratuité du loyer pour un mois;**
- 7. La carte multiservices actuelle restera en vigueur;**
- 8. Aucune incidence sur votre cote de crédit.**



DOSSIER

Voici une illustration du fonctionnement de la carte VISA-HELLO-CQCH. Supposons qu'un membre est intéressé par une offre et qu'il n'a pas encore adhéré au Club Avantages CQCH. Voici les opérations qu'il sera tenu d'effectuer :

1. Le membre de la coop voit la promotion sur les avantages d'être membre du Club Avantages sur une plateforme (infolettres, médias sociaux);
2. Le membre se rend en ligne sur l'Espace CQCH et prend connaissance des commerces participants avec le pourcentage de bonification auquel il a accès. Par exemple, il pourrait y avoir une offre de nourriture pour animaux pour laquelle il paie 50\$ pour obtenir 62,50\$ à dépenser chez Multi Menu;
3. Le membre adhère au forfait Club Avantages CQCH et à tous ses avantages;
4. Il sélectionne sur l'Espace Hello CQCH l'offre de nourriture pour animaux et se rend à la page de paiement;
5. Il paie avec sa carte de crédit ou par Interac le 50\$ en question;
6. Directement dans l'espace Hello CQCH, le membre fait sa demande de carte VISA-HELLO-CQCH et choisit un NIP confidentiel;
7. Le membre reçoit sa carte par la poste 5 à 10 jours ouvrables après la demande;
8. Le membre active sa carte dans l'Espace Hello ou via l'App Hello (Google, IOS);
9. Le membre se rend chez Multi Menu et achète sa nourriture pour animaux. Au moment du paiement, il n'a rien à mentionner au commis, il paie avec sa carte VISA-HELLO-CQCH et quitte le magasin avec sa marchandise et un sourire (et peut être de l'argent excédentaire s'il n'a pas dépensé tout son 62,50\$).

EXEMPLE NOURRITURE POUR ANIMAUX MULTI MENU



JE VEUX PAYER	LA BOUTIQUE ME DONNE	EN%	J'OBTIENS
50\$	12,50\$	25%	62,50\$

ADHÉSION AU CLUB AVANTAGES CQCH

C'est très simple :

- Remplir le formulaire pour devenir membre du Club Avantages CQCH;
- Sélectionner le produit que vous désirez acquérir tout en commandant votre carte VISA-HELLO-CQCH au coût de 6\$/mois.

Un représentant prendra contact avec vous au cours des prochaines semaines afin de vous expliquer en détail comment l'adhésion au Club Avantages CQCH vous rendra la vie encore plus facile! ●



VIDÉOTRON AFFAIRES, PARTENAIRE DE LA CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

Vidéotron Affaires est fière d'annoncer une nouvelle entente de partenariat avec la CQCH. Cette entente permettra aux membres de la CQCH de profiter de tarifs avantageux sur les services de téléphonie, d'Internet et de télévision sur la base d'ententes de services avec les coopératives d'habitation.

Convaincue du succès de ce partenariat, Vidéotron Affaires s'engage à être complice de votre vie connectée. Au-delà des escomptes offerts, la flexibilité du modèle d'ententes de service permettra à chacun des membres d'y trouver son compte.

COMMENT BÉNÉFICIER DES TARIFS AVANTAGEUX?

Le processus d'inscription ou les demandes d'information se font en ligne et doivent être effectués par un administrateur ou par le gestionnaire de votre coopérative.

Il suffit de vous rendre au www.cooperativehabitation.coop et de cliquer sur l'onglet Rabais et avantages, situé en haut de la page d'accueil. Ensuite, cliquez sur Vidéotron puis sur l'encadré Formulaire d'inscription et envoyez-le afin qu'un membre de l'équipe de la CQCH puisse communiquer avec vous. ●

SERVICES OFFERTS



Service **de base**
Forfait **Essentiel Plus**
Forfait **Extra**



Accès **15 Mbps**
Accès **30 Mbps**
Accès **100 Mbps**



Ligne résidentielle **Plus**

ÉCONOMISEZ
JUSQU'À
33 %



UN PARTENARIAT QUI VOUS EN DONNE PLUS

Vidéotron Affaires et la CQCH s'associent pour vous offrir des services de Téléphonie, d'Internet et de Télévision à tarif réduit.

Informez-vous auprès de votre administrateur ou de votre gestionnaire d'habitation pour en savoir plus.



VIDÉOTRON
Affaires

IMPLANTATION DE COMITÉS DE MÉDIATION CITOYENNE

Au Québec, il existe environ 1 300 coopératives d'habitation qui offrent plus de 30 000 logements abordables dans lesquels vivent 60 000 membres locataires. Ces coopératives d'habitation sont parfois confrontées à de graves conflits ou à des troubles de voisinage entre les membres et la coopérative, et entre les membres eux-mêmes. Ce problème, qui est commun à toutes les coopératives d'habitation du Québec, peut mettre en péril la gouvernance et la viabilité d'ensembles immobiliers coopératifs. Dans la plupart des cas, ces différends entre les membres, ou entre coopératives et membres, se règlent par une sanction disciplinaire de la part du conseil d'administration, allant de la suspension à l'exclusion du membre.

Pour remédier à ce problème, plusieurs membres locataires de coopératives issus de différentes fédérations régionales du Québec ont eu l'idée de proposer aux coopératives d'habitation un changement de culture quant à la façon de traiter les conflits. En favorisant davantage la négociation et la médiation, les coopératives encourageraient donc la responsabilisation individuelle et collective face au conflit, plutôt que de tendre vers un recours systématique à l'arbitrage du Conseil d'administration ou aux structures légalistes.

Une des forces des coopératives d'habitation réside dans le travail de collaboration et de partage équitable des forces de chacun. Il arrive toutefois que certaines soient confrontées à de graves conflits ou à des troubles de voisinage susceptibles de mettre en péril leur gouvernance, leur viabilité et surtout leur bon fonctionnement.

On entend par *troubles de voisinage* un ou des inconvénients anormaux subis par un voisin et découlant de la conduite d'un autre voisin, et qui, en raison de leur caractère excessif et répétitif, dépassent les limites de la tolérance mutuelle que les voisins se doivent en tenant compte de l'ensemble des circonstances.

C'est sans doute ce qui a motivé le législateur en 2005 à introduire dans la *Loi sur les coopératives* l'obligation de déterminer des modalités de recours à la médiation pour favoriser le règlement de différends entre les membres et la coopérative. Par ces dispositions, le législateur désirait encourager les «institutions qui reposent sur la participation et l'égalité des membres» à «introduire des mécanismes visant à éviter la judiciarisation des débats» de façon à ne pas affaiblir les coopératives d'habitation.

C'est dans ce cadre que la Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie (FCHE) a mis en œuvre en 2006 une démarche de prévention et de gestion des conflits à l'usage de ses membres. Cette démarche lui a permis de se doter d'une unité de médiation coopérative. On estime qu'environ 81 médiateurs bénévoles accompagnant leurs pairs dans la gestion des conflits au sein de leur communauté respective sont intervenus dans 351 demandes au cours des dernières années.

Cette expérience de la FCHE a poussé de nombreux membres locataires de coopératives de diverses régions du Québec à exprimer leurs besoins en matière d'accès à des ressources permanentes en médiation coopérative. Ainsi, pour appuyer ces demandes, les instances de la CQCH, notamment son assemblée générale annuelle (AGA) et son conseil d'administration, ont développé une initiative innovatrice de prévention et de gestion des conflits à l'usage de leurs membres, en partenariat avec le réseau Équijustice. L'objectif est d'offrir des outils et un accès à des services de médiation utiles aux administrateurs, aux directeurs généraux et aux employés des fédérations régionales ainsi qu'aux membres des coopératives d'habitation.

Équijustice est un réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne comptant 23 organismes à travers tout le Québec.

À l'instar d'une trentaine d'unités de médiation citoyenne, impliquant près de 300 médiateurs bénévoles et services du réseau Équijustice, l'objectif général de ce projet consiste à développer une banque de médiateurs coopératifs bénévoles accessibles à toutes les coopératives d'habitation du Québec.

Il s'agira donc d'offrir aux membres résidents des coopératives d'habitation une option de prévention et de gestion des conflits. À cet effet, plusieurs membres locataires des coopératives d'habitation de l'Estrie ont manifesté le besoin de mettre sur pied dans chaque coopérative des comités de bon voisinage (CBV) composés de locataires bénévoles, qui seront encadrés par les fédérations ou la CQCH dans les services de première ligne et de médiation citoyenne à travers un comité de promotion de bon voisinage (CPBV).



Plus spécifiquement, ce projet se déclinera comme suit: la mise en place d'un guide provincial de bon voisinage, l'élaboration d'un cadre réglementaire de fonctionnement, la constitution de comités de bon voisinage dans les coopératives et de comités de promotion de bon voisinage dans chaque fédération régionale, la mise en place d'un code d'éthique, le soutien à la réalisation d'activités de prévention de conflits et la formation en gestion de conflits ou en médiation citoyenne pour les membres des comités intéressés à devenir médiateurs citoyens coopératifs bénévoles. Une ressource permanente sera recrutée au sein de la CQCH, non seulement pour encadrer la réalisation du projet, mais aussi pour assurer la coordination des activités entre les fédérations régionales et le réseau des organismes Équijustice du Québec.

L'innovation consiste à proposer aux coopératives d'habitation un changement de culture dans le traitement des conflits en orientant leurs règlements vers la négociation et la médiation plutôt que vers un recours systématique à l'arbitrage du conseil d'administration ou aux structures legalistes. En démystifiant le conflit auprès des membres, on recrée un espace de dialogue dans nos communautés coopératives. ●

Paquet & Tremblay S.E.N.C. 418 698-5400
Téléphone

CPA COMPTABLES
PROFESSIONNELS AGRÉÉS 418 698-4940
Télécopieur

paquettremblaycpa@videotron.ca

Certification - Fiscalité

138, rue Price Ouest, bureau 104, Chicoutimi, (Québec) G7J 1G8

Prévenir les dégâts d'eau

Par « fuite d'eau », on entend le déversement ou le débordement soudain et accidentel d'eau provenant de la plomberie, d'un appareil électroménager ou d'un autre système contenant de l'eau. Les fuites peuvent causer de graves dommages et survenir sans signe précurseur. Cela entraîne des réparations coûteuses qui peuvent perturber les activités quotidiennes de votre ménage ou de votre entreprise.

Saviez-vous que vous êtes sept fois plus susceptible de subir un dégât d'eau qu'un incendie ou un vol? Ce document expose les dangers et propose des moyens de réduire les risques.

Comprendre le risque

Une fuite d'eau soudaine peut endommager vos systèmes électriques et créer un risque de décharge électrique. Elle peut également endommager vos appareils électroniques, vos biens meubles et votre bâtiment. L'eau peut endommager les matériaux de construction, les finitions intérieures et provoquer des moisissures.

Pour réduire les risques, vous devez connaître les sources les plus courantes de fuite d'eau.

Sources courantes de fuite d'eau

Machines à laver : Le tuyau en caoutchouc qui alimente en eau votre machine à laver est généralement fabriqué de caoutchouc standard, de métal tressé ou de caoutchouc ultrarésistant. Chacun a une durée de vie utile prévue différente :



Un tuyau en caoutchouc standard devrait durer environ 4 ou 5 ans.

Un tuyau de métal tressé devrait durer environ 10 ans.

Un tuyau ultrarésistant devrait durer environ 20 ans.

Utilisez un tuyau de métal tressé pour réduire le risque de défaillance et de fuite d'eau. Les tuyaux en caoutchouc ne sont pas recommandés. Ils éclatent soudainement lorsqu'ils se détériorent.

Lave-vaisselle et réfrigérateurs avec distributeur de glaçons et d'eau : Les lave-vaisselle et les réfrigérateurs sont alimentés des conduites d'eau de métal tressé qui peuvent être difficiles à voir. Il est nécessaire d'effectuer régulièrement des inspections visuelles pour s'assurer qu'elles ne sont pas usées et ne fuient pas. La durée de vie utile moyenne de ce type de tuyaux est de 10 ans.

Réservoir à eau chaude : Les réservoirs à eau chaude sont une cause fréquente de fuite et de dégâts d'eau. La plupart des réservoirs à eau chaude ont une durée de vie utile de 7 à 12 ans à compter de leur date de fabrication. La durée de vie utile des réservoirs spécialisés varie, vérifiez les directives du fabricant. Le remplacement de votre réservoir d'eau chaude tous les 10 ans réduit les risques de dégâts d'eau.

Installez votre réservoir à eau chaude au-dessus d'un bac de récupération pour vous aider à détecter et à contenir les petites fuites. Pour vous protéger encore davantage, ajoutez un détecteur de fuite d'eau avec surveillance locale ou à distance. Une alarme sonore vous avertit de la présence d'une fuite afin que vous puissiez prendre des mesures pour réduire le sinistre.

Drains bouchés : Les drains de douche, de baignoire, de toilettes et d'évier peuvent déborder s'ils sont bouchés. Cela peut endommager la zone environnante et même les niveaux inférieurs. Les propriétaires de logements doivent tester régulièrement les drains pour s'assurer que l'eau s'écoule facilement et sans refoulement. Si le drain ne peut pas évacuer l'eau aussi vite que l'eau du robinet ou des toilettes coule, il est probablement obstrué et doit être nettoyé.



Il y a de nombreux produits sûrs qui servent à nettoyer les drains. Si cela ne fonctionne pas, communiquez avec un plombier agréé. Il est également important d'inspecter régulièrement les conduites de toutes les installations fixes pour s'assurer qu'elles ne sont pas usées ou ne fuient pas.

Conduites d'eau et tuyaux gelés : Les conduites d'eau et les tuyaux gelés provoquent des inondations longtemps après le gel. S'ils se trouvent à l'extérieur ou dans un endroit sans chaleur suffisante, ils peuvent geler et éclater. Lorsqu'ils se réchauffent, ils peuvent libérer d'importantes quantités d'eau et causer des dommages.

Veillez à ce que tous les endroits où l'eau circule soient chauffés adéquatement. Vous pouvez installer un ruban thermique sur les tuyaux et les conduites d'eau pour plus de protection. Les conduites d'eau et les robinets qui débouchent à l'extérieur doivent être équipés de vannes antigel. Ces vannes sont conçues pour arrêter l'eau à l'intérieur de la zone chauffée chaque fois que le robinet est fermé. Cela permet de drainer automatiquement la conduite extérieure pour empêcher le gel. Vous pouvez également protéger les conduites d'eau extérieures en n'oubliant pas de les fermer et de les vider avant l'arrivée du gel.



Prévention des dégâts d'eau

Autres moyens de réduire les risques

Installez une vanne d'arrêt : Les vannes d'arrêt vous permettent de faire l'entretien d'installations fixes, comme des toilettes ou un évier, et d'arrêter facilement l'écoulement de l'eau si elles fuient. De nombreux styles différents sont disponibles. Elles doivent toutes être testées régulièrement pour s'assurer qu'elles fonctionnent sans avoir recours à une force excessive ou à des outils spéciaux.

Installez un détecteur de fuite d'eau : Les détecteurs de fuite d'eau aident les propriétaires à détecter et à régler rapidement les problèmes d'eau. Il peut s'agir d'une simple alarme sonore locale ou d'un système avec surveillance qui envoie une alerte par courriel ou sur un téléphone portable. Les détecteurs de fuite d'eau sont des outils rentables. Ils ne sont pas complexes et requièrent peu ou pas d'entretien. Ils peuvent être alimentés par des piles ou par l'électricité de votre maison. Installez-les à tous les endroits où l'eau peut s'échapper. Cela comprend l'arrière des machines à laver et des toilettes, sous les éviers et les baignoires, dans les bacs de récupération des réservoirs d'eau chaude et près de votre lave-vaisselle ou de votre réfrigérateur.

Investissez dans une vanne d'arrêt d'eau intelligente : L'amélioration de la technologie vous permet d'installer un dispositif d'arrêt automatique sur votre conduite d'eau principale. Il surveille la consommation d'eau normale de votre maison et coupe automatiquement le débit d'eau lorsqu'il est supérieur à la normale. Ces dispositifs sont généralement contrôlés par téléphone intelligent ou par ordinateur, mais les modèles peuvent varier.

Réparez les robinets qui sont brisés ou qui fuient : Avec le temps, les petites fuites peuvent représenter une quantité d'eau importante. Si un drain est bloqué de manière inattendue, il peut déborder et causer des dommages importants.

Références :

- Bureau d'assurance du Canada / ibc.ca
- Canadian Underwriter / canadianunderwriter.ca



Ce bulletin n'a pas pour but de remplacer une évaluation exhaustive de prévention des sinistres. Il est fourni à titre indicatif seulement. Pour discuter de votre situation particulière, communiquez avec votre bureau local de Co-operators ou un professionnel de la prévention des sinistres.

Co-operators^{MD} est une marque déposée du Groupe Co-operators limitée. Souveraine^{MD} est une marque déposée de La Souveraine, Compagnie d'assurance générale.



NOS RÉCIPENDAIRES 2021 DE L'ORDRE DU MÉRITE COOPÉRATIF

La Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH) est très heureuse de vous présenter les récipiendaires 2021 de l'Ordre du Mérite coopératif.

MADAME HÉLÈNE CIABU KALONGA 2^E NIVEAU- UNE COOPÉRATRICE ACTIVE

Depuis 2011, madame Hélène Ciabu Kalonga occupe le poste de directrice générale de la Coopérative d'habitation Village Cloverdale, située à Pierrefonds-Roxboro, à l'ouest de Montréal. Cette coop compte aujourd'hui 58 immeubles totalisant 865 logements.

Madame Ciabu Kalonga a adopté le mouvement coopératif en 2001 grâce à l'accès à un logement à son arrivée en sol québécois avec ses quatre enfants. Dès lors, elle s'intéresse aux valeurs et aux principes coopératifs et s'engage dans divers comités de sa coopérative.

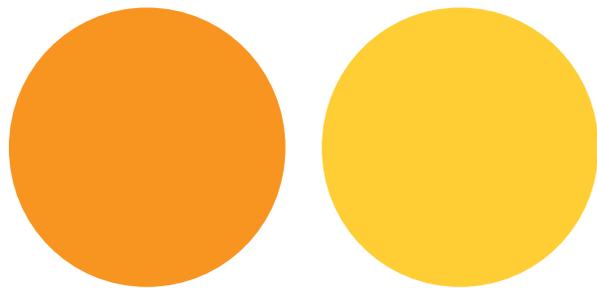
En 2003, elle est élue trésorière du conseil d'administration, poste qu'elle quitte un an plus tard pour devenir une employée au sein même de la coopérative. Elle occupe alors le poste de chargée de la gestion financière de la coopérative. À la suite du départ du directeur général, en 2011, elle pose sa candidature et devient la directrice générale de la coopérative.

Voici quelques-unes de ses réalisations:

- **2006:** acquisition d'un autre complexe d'habitation de 491 logements;
- **2013:** acquisition de quatre immeubles situés dans le quartier, ajoutant 100 logements sécuritaires pour les ménages et le secteur;
- **2016:** acquisition de 69 logements supplémentaires pour des personnes vivant avec un handicap;
- **2015:** implication dans le dossier de l'abolition du Supplément au loyer pour les ménages à faible revenu (200 ménages); avec la collaboration de la Ville de Montréal et du gouvernement provincial, les intervenants sont parvenus à trouver l'aide requise.

Ainsi, en plus de gérer la plus importante coopérative d'habitation du Canada quant au nombre de logements, madame Hélène Ciabu Kalonga aura réussi, avec un modèle de gestion coopérative, à revitaliser tout un quartier. Elle a su imprimer une force et une constance dans son leadership auprès de son équipe de travail, qui compte plus de 15 personnes.





MADAME SYLVIE MOREAU 4^E NIVEAU- UNE COOPÉRATRICE INSPIRANTE

Depuis 39 ans, madame Sylvie Moreau contribue à la transmission des valeurs coopératives auprès de nombreux membres de coopératives et organismes communautaires.

Son savoir-faire lui a permis de mener une brillante carrière à l'international, notamment comme secrétaire générale du Comité habitation de l'Alliance coopérative internationale, où elle a pu mettre en œuvre des activités, comme la tenue de réunions avec plusieurs organismes coopératifs en habitation de 27 pays.

Très active dans son milieu, elle a participé à la rédaction de nombreux guides de formation pour le milieu coopératif, et ce, tant en français qu'en anglais, dont:

- *Guide d'intervention auprès des coopératives d'habitation en difficulté;*
- *Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation;*
- *Coopératives d'habitation des aînés forts et autonomes (français et anglais);*
- *Pouvoir... ensemble – Document de référence et d'animation sur la place des femmes en politique.*



L'une de ses contributions majeures aura certainement été la coordination du travail de production d'une publication phare de l'Alliance coopérative internationale (ACI): *Profil d'un mouvement: Les coopératives d'habitation dans le monde*. Présentant le profil des coopératives d'habitation de 27 pays, cette étude a été dévoilée au Sommet international des coopératives de Québec en 2012. Elle démontre comment plusieurs pays européens peuvent compter jusqu'à 20%, 30%, voire 50% de logements coopératifs sur l'ensemble de leur parc immobilier. Ce constat a eu pour effet de stimuler la CQCH, de telle sorte qu'elle a pu conjuguer les efforts afin de réaliser les prémisses des projets de coopératives de propriétaires et d'offrir une solution de rechange au modèle traditionnel d'habitation.

Par son travail constant de formatrice, madame Moreau a toujours eu à cœur de promouvoir la transmission des valeurs coopératives par des ateliers pratiques proches du quotidien des membres coopératifs. Convaincus que le succès de la formule coopérative repose sur la formation continue et sur la planification stratégique, des centaines de coopératrices et coopérateurs de même que des membres de conseils d'administration d'organisations coopératives auront pu bénéficier de son expertise.

Tout au long de son éminente carrière, madame Moreau aura fait sa marque auprès de nombreuses fédérations et coopératives du Québec et du Canada.



TOUTES NOS FÉLICITATIONS À NOS RÉCIPENDAIRES 2021!

ZOOM FÉDÉ



Guillaume Brien,
directeur général
de la FCHE

ESTRIE

CE QU'ON CROYAIT SUR NOS COOPS, C'EST VRAI!

En Estrie, plusieurs intervenants et intervenantes travaillent au développement des communautés. En ce sens, la Fédération de la région a réussi à démontrer à ses nombreux acteurs et actrices que les coopératives d'habitation sont en soi des communautés et qu'elles sont porteuses d'importants changements sociaux.

En plus de permettre aux membres d'avoir un toit et un environnement rassurant, la coop d'habitation apporte un sentiment d'appartenance à une communauté, offre un réel pouvoir d'agir sur son milieu de vie et par-dessus tout, permet le développement d'une vraie culture d'entraide.

Ancienne directrice de la santé publique en Estrie, la docteure Mélissa Généreux a accepté de parler de ses recherches et de ses découvertes quant aux effets majeurs d'une tragédie telle que celle de Lac-Mégantic sur une population.

Avec son équipe, elle a contribué à une meilleure compréhension du choc post-traumatique découlant d'une telle crise, mais a aussi mis en lumière les éléments permettant de mieux la traverser. Forte de cette expérience, elle a été sollicitée pour mener une enquête sur la santé des Québécois et des Québécoises en temps de pandémie.

Elle nous a fait part de certaines réflexions, dont celle-ci: tout milieu d'habitation est un rempart pour la santé de ceux et celles qui y habitent en ceci qu'il favorise la résilience et la capacité à traverser des crises. De façon globale, il:

- Apporte un sentiment de sécurité;
- Favorise le soutien et l'entraide;
- Permet aux personnes résidentes de compter les unes sur les autres;
- Offre un pouvoir de décision sur son milieu.

Nous vous invitons à écouter son témoignage et à partager cette vidéo avec tous vos membres, de même qu'avec toute personne voulant comprendre les valeurs de coopération que vous portez et défendez. Je suis réellement touché par ce témoignage, qui confirme ce que l'on sait depuis plus de 40 ans sur nos coops d'habitation.

Vous trouverez la vidéo *Dr Mélissa Généreux - Le logement communautaire: un rempart pour la santé mentale* à l'adresse Web suivante: https://youtu.be/frnXg9o_KGk ●



LA NOUVELLE FÉDÉRATION DES COOPÉRATIVE D'HABITATION DE LANAUDIÈRE, DES LAURENTIDES ET DE LAVAL DÉJÀ EN ACTION

La création de la FéCHaLLL découle d'un besoin des coopératives d'habitation des régions de Lanaudière, des Laurentides et de Laval, qui souhaitent se regrouper. La stratégie de déploiement adoptée par la Fédération a été de créer un GRT-fédé, c'est-à-dire que le groupe de ressources techniques (GRT) Habeo, situé à Joliette dans Lanaudière, est à l'origine, avec le Regroupement des organismes d'habitation communautaire de Lanaudière (ROHCL), de cette Fédération. Cette méthode comporte plusieurs avantages. À titre d'exemple, la Fédération bénéficie depuis le début de ses opérations de la connaissance du territoire, de l'expertise développée, des outils éprouvés ainsi que des relations tissées par le GRT Habeo depuis de nombreuses années.

La FéCHaLLL a été officiellement créée en novembre 2020 et, depuis, son équipe travaille à la structuration de son membrariat et à la mise sur pied de son panier de services (notez que la majorité des services sont déjà offerts par le biais du GRT-Habeo), lesquels seront présentés dans son offre de services globale, dont le lancement officiel est prévu à l'automne 2021. Par ses activités, elle cherche à honorer sa mission: celle de regrouper et de desservir les coopératives de son territoire afin d'en assurer le développement et la saine gestion. Pour ce faire, elle doit rester à l'affût des tendances et des besoins de ses coopératives, tâche qu'elle a commencé à mettre en œuvre lors de son webinaire du 25 mai 2021.

PREMIER ÉVÉNEMENT POUR LA FÉCHALL: UN WEBINAIRE SUR LES COMMUNAUTÉS D'HABITATION ALTERNATIVES

La FéCHaLLL, le GRT Habeo, Économie sociale Lanaudière et la Coopérative de développement régional du Québec Lanaudière-Laurentides (CDRQ) ont été les instigateurs d'une soirée d'information en ligne sur les coopératives de propriétaires et autres formes juridiques visant la fondation d'une communauté d'habitation alternative. Dans les dernières années, les membres organisateurs ont constaté l'intérêt croissant pour ce type de projets alternatifs aux multiples formes (coopératives de solidarité ou d'habitation, écovillages, écohomeaux, fermettes, parcs de «minimaisons», etc.), et plus fréquemment pour les coopératives de propriétaires. Ils ont décidé de présenter plusieurs pistes de solutions aux personnes intéressées à fonder un tel projet, en invitant également le notaire Me Michaël Douglas Kelley et le directeur général de la CQCH, M. Jacques Leclerc. L'enregistrement de cette soirée ainsi que les supports visuels utilisés par les différents présentateurs de l'événement sont d'ailleurs toujours disponibles pour consultation sur le site Web

de la CDRQ, à l'adresse suivante: cdrq.coop/bbb-room/habitation-alternative-lanaudiere.

Monsieur Joseph Tyan, directeur d'économie sociale Lanaudière et animateur de la soirée, a d'abord présenté la mission et le rôle d'Économie sociale Lanaudière. Mme Josée Lavallée, qui représentait la FéCHaLLL et le GRT Habeo, a par la suite dressé un portrait des formes juridiques les plus communes en matière de projets collectifs d'habitation, soit la coopérative d'habitation, la coopérative de solidarité en habitation et même l'OBNL. Puis, M. Jacques Leclerc a discuté de l'initiative «Fonds Coop Accès Proprio» (FCAP) de la CQCH, et Me Kelley a fait part au public des formes juridiques moins connues, telles que la copropriété divise dans un contexte de communauté alternative. Il a aussi abordé le sujet du zonage agricole, qui comporte plusieurs éléments importants à connaître lors de la réalisation d'un tel projet. Finalement, M. Evan Murray, directeur régional de la CDRQ, a parlé des ressources dont disposent les personnes désireuses de mettre sur pied un tel projet. Essentiellement, il a présenté les champs d'activité des organisateurs de la soirée et leurs objectifs respectifs.

COMMENT DEVENIR MEMBRE DE LA FÉDÉRATION?

Restez à l'affût pour connaître notre procédure d'adhésion pour les nouvelles coopératives intéressées à devenir membres de la FéCHaLLL. Pour toute question, contactez-nous au 405 759-8488. ●



Romain Thibaud

QUÉBEC • CHAUDIÈRE-APPALACHES

L'EXPÉRIENCE COOP, C'EST AUSSI SAVOIR S'ADAPTER ET AVANCER ENSEMBLE!

RETOUR SUR LES ASSEMBLÉES DE LA FÉCHAQC

Plus d'une quarantaine de coopératives, représentées par quelque 70 membres, ont participé aux assemblées de la Fédération, à distance. Les réalisations de ces deux dernières années (mouvementées!) ont pu être présentées aux coopératives.

Les interventions des membres feront partie de la réflexion du futur plan d'action. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions, des suggestions ou des commentaires concernant les dossiers qui préoccupent votre coopérative d'habitation. C'est grâce à vos interventions que nous pouvons changer les choses.

GRUPE O'DREY: UN PROJET D'ACCESSIBILITÉ

Félicitations au Groupe O'Drey (OBNL en habitation), organisme accompagné par notre partenaire le GRT SOSACO, qui vient de signer un contrat pour la construction d'un immeuble de 80 logements, dont la moitié seront adaptés pour des personnes vivant une situation de handicap physique. Le bâtiment pourra accueillir ses locataires à l'été 2022. Renseignements: www.groupeodrey.org



UNE NOUVELLE RESSOURCE EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

À l'automne, la Fédération accueillera une nouvelle ressource entièrement consacrée à l'aide communautaire pour les coopératives vivant des problèmes liés à la vie associative. Une telle présence de même qu'un accompagnement personnalisé auprès des groupes permettront de résoudre les conflits ou les difficultés de communication. Le tout est rendu possible grâce au soutien du Centre de transformation du logement communautaire (SCHL).

UN COLLECTIF MOBILISATEUR DANS SAINT-JEAN-BAPTISTE

Le Collectif mobilisateur du quartier Saint-Jean-Baptiste, à Québec, vient de recevoir l'appui d'une nouvelle personne pour soutenir son projet visant à favoriser la mobilisation des membres des coopératives du secteur et à valoriser le modèle coop. L'initiative permettra en outre d'améliorer le partage des connaissances et d'assurer une collaboration efficace et durable entre les coops. Pour en savoir plus: collectif.coops.sjb@gmail.com

ÉLECTIONS À VENIR

Les élections municipales (et, éventuellement, fédérales) arrivent rapidement. Un comité consultatif est mis sur pied avec plusieurs organismes partenaires de l'habitation sociale et communautaire pour que vos préoccupations et celles de tout le Mouvement soient entendues par les candidats aux élections. Communiquez avec nous pour nous transmettre les vôtres. Unissons nos voix.

COOPÉRATIVE DE PROPRIÉTAIRES

Bien que le projet du presbytère Saint-Roch n'ait pas fonctionné, nous sommes toujours en communication avec le GRT Sosaco. Des rencontres d'information ont eu lieu, et les recherches de terrain sont en cours. Suivez la page facebook.com/coopproprio afin de ne pas manquer les nouvelles à venir.

La FÉCHAQC a une pensée pour les membres de l'équipe et des coopératives qui ont perdu un proche pendant cette période difficile. ●

LA CQCH EN MODE 2.0

La CQCH est fière d'annoncer la publication toute prochaine de son nouveau *Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation*, destiné non seulement aux membres, aux administrateurs et aux dirigeants des coopératives d'habitation, mais également aux employés des fédérations, de la CQCH, des coopératives d'habitation, des partenaires et intervenants du milieu.



Community Housing
Transformation Centre
Centre de transformation
du logement communautaire

1

La CQCH tient à remercier le Centre de transformation du logement communautaire ainsi que les fédérations régionales, qui participent grandement à la mise à jour du Guide.

Vous y retrouverez:

- 29 chapitres destinés à la gestion coopérative;
- Des fiches juridiques;
- Des modèles de politiques et de règlements;
- Des outils de gestion;
- Des capsules vidéo;
- Et plus encore...

LE TOUT EN FORMAT NUMÉRIQUE
DISPONIBLE SUR LE SITE Internet
DE LA CQCH.

2

LE SITE DE LA CQCH FERA PEAU NEUVE!

Après des mois de réflexion en équipe, de réunions Zoom, d'échanges avec notre agence Web, de rédaction et de réflexions avec les fédérations... notre nouveau site Internet sera bientôt en ligne!

Bien plus qu'un «relooking», c'est une refonte en profondeur qui est en train de se réaliser. Plus actuel, plus intuitif, plus interactif, ce nouveau site répondra à toutes vos questions et vous permettra d'entrer rapidement en contact avec vos fédérations régionales, quels que soient vos besoins.

3

UN NOUVEAU PROGRAMME RELATIONNEL

Le Club Avantages CQCH. Pour plus d'information, nous vous invitons à lire le dossier à la page 9 de ce numéro. ●



Et si on chauffait mieux avec moins?

energir

penser
l'énergie
autrement

Ça se peut!
Grâce à nos programmes d'efficacité énergétique conçus pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (GES), on aide nos clients à consommer mieux et moins.



Vérifiez vos appareils

Avec la saison froide qui approche, c'est le moment de vérifier vos appareils au gaz naturel, comme votre chaudière ou votre chauffe-eau, afin qu'ils fonctionnent parfaitement. Tout appareil a une durée de vie limitée et doit éventuellement être remplacé. Pour connaître la durée de vie de votre appareil, consultez la plaque signalétique déposée sur celui-ci.

Des subventions pour remplacer vos appareils en fin de vie

Si votre appareil est en fin de vie, nous offrons des subventions afin de faciliter le remplacement de celui-ci. C'est peut-être l'occasion d'opter pour un appareil à haute efficacité énergétique afin de diminuer encore plus votre consommation d'énergie!

Notez que peu importe l'appareil choisi, standard ou à haute efficacité énergétique, la subvention offerte dépend de l'appareil installé et de votre volume de consommation prévu.

Entretenez vos appareils

Si votre appareil n'a pas besoin d'être remplacé, faites-le inspecter par des spécialistes. Un entretien régulier de vos appareils vous permettra d'obtenir un rendement optimal et d'augmenter leur durée de vie. Assurez-vous de confier ces travaux à une entreprise qui détient une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et qui est membre de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ). Tout technicien ou plombier travaillant sur un appareil à gaz naturel doit détenir un certificat de qualification en matière de gaz naturel d'Employ-Québec.



Énergir double la mise pour les coopératives!



Les coopératives d'habitation ont automatiquement accès à une subvention additionnelle appelée Supplément pour les ménages à faible revenu (MFR). Cette aide financière s'ajoute à la subvention initialement octroyée et permet ainsi aux coopératives d'obtenir une subvention globale plus élevée que les autres clients. Intéressant, non ?

Pour de plus amples renseignements :
energir.com/mfr-affaires

FACILITER LA BONNE ENTENTE ET LE BON VOISINAGE

Les contraintes découlant de cette année pandémique 2021 peuvent avoir pour conséquences de nuire dangereusement à une cohabitation harmonieuse nécessaire au bon fonctionnement d'une coopérative d'habitation. Les mesures de distanciation physique imposées ont permis la croissance frénétique de l'utilisation des outils de communication à distance, devenus aujourd'hui incontournables dans notre quotidien de coopérants.

Bien que l'utilisation de ces outils ait pu nous faciliter la vie, nous devons demeurer vigilants à certains de leurs effets pervers.

Rappelons que les assemblées de membres sont prévues pour permettre l'exercice de la démocratie. Tous les membres, en conformité avec la régie interne de chaque coopérative, ont droit de parole et peuvent exercer de façon égalitaire leur droit de vote. Cependant, avec l'utilisation sans cesse grandissante des réseaux sociaux qui facilitent les communications, nous voyons se déve-

lopper dans nos coopératives de nouveaux phénomènes, déjà bien présents dans notre société: le règlement de compte entre membres et les tentatives d'intimidation de toutes sortes, le tout encouragé par le nombre important de personnes pouvant être rapidement touchées et le sentiment d'impunité que confère l'écran.

Les questions abondent de plus en plus dans notre service de conseil aux membres. Tout en rappelant que ces comportements sont punissables par la loi, nous croyons qu'il importe plus que jamais que les membres comprennent les enjeux et les règles de communication qui devraient être en vigueur dans une coopérative, au même titre que ce qui est prévu dans les entreprises.

Les conseils d'administration des coopératives doivent dorénavant penser à se doter d'une politique de communication et de gestion des plaintes 2.0, afin d'expliquer aux membres les processus prévus par la *Loi sur les coopératives* pour se faire entendre en tout respect des règles démocratiques. Chaque membre doit en effet être bien informé des dérapages pouvant mener à de possibles infractions. Pensons, par exemple, à un membre qui recourrait aux réseaux sociaux pour en mobiliser d'autres en vue de contraindre un CA à prendre telle ou telle décision, au lieu de passer par les processus prévus par la Loi.

Nous sommes conscients que la période actuelle est propice à l'éclosion de tensions qui peuvent transformer rapidement de légers différends entre membres en véritables conflits, potentiellement très dangereux pour le maintien du bon voisinage.

C'est pourquoi nous avons décidé de mettre l'accent sur tous les bénéfices que peut apporter la médiation dans nos coopératives en faisant bénéficier gratuitement nos membres du partenariat que la Fédération a conclu avec la clinique de médiation de l'Université de Sherbrooke.

Pour plus d'information, visitez notre site Web à la section «médiation» <https://www.cooperativehabitation.coop/monteregie/mediation/> ou rendez-vous sur notre portail pour bénéficier immédiatement de ce service: <https://services.fecham.coop/mediation/>.

Nous croyons que la médiation gagnerait à être développée au sein de nos coopératives! ●



Sylvestre Painchaud

+ associés

M^e Normand Painchaud
 M^e Catherine Sylvestre
 M^e Marie-Anaïs Sauvé
 M^e Gilles G. Krief
 M^e Sophie Estienne

On pratique votre droit

Établi dans le sud-ouest de Montréal depuis 1981, notre bureau d'avocats dispose d'une solide expérience en droit des coopératives. Notre équipe offre aux coopératives d'habitation des services juridiques de qualité et adaptés à leurs besoins particuliers, tels que:

- Fournir des opinions juridiques dans le cadre d'un conflit avec un membre et/ou un locataire;
- Représenter la coopérative devant les tribunaux (Tribunal administratif du logement; Cour du Québec, Cour Supérieure);
- Réviser les règlements de la coopérative (règie interne, contrats de membre, politiques, etc.);
- Superviser une procédure de sanction à l'égard d'un membre (suspension ou exclusion);
- Valider les avis qui doivent être envoyés aux locataires (avis de modification du bail, avis de travaux majeurs, etc.);
- Rédiger des mises en demeure;
- Fournir des conseils juridiques en matière de droit civil général et représenter la coopérative en cas de litige, notamment en cas de problèmes de vices de construction.

740, avenue Atwater, Montréal (Québec) H4C 2G9 • Téléphone: 514 937-2881 • Fax: 514 937-6529 • info@spavocats.ca

RONA

VIP PRO

LOWES RÉNO/DÉPÔT RONA

PROGRAMME PRIVILÈGE
 CONÇU SPÉCIALEMENT POUR
 LES MEMBRES DE LA CQCH

CQCH
 CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE
 DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

PROGRAMME PRIVILÈGE⁰⁰ DISPONIBLE CHEZ RÉNO-DÉPÔT DÈS LE 8 AVRIL 2021.

Peinture et accessoires	15%	Couvre-plancher Cuisine Électroménagers	
Décoration Quincaillerie Électricité Plomberie Outillage manuel	10%	Ventilation, chauffage et climatisation Produits d'entretien Produits saisonniers et d'horticulture Automobile	5%
Outillage électrique portatif et stationnaire Moulures Portes: intérieures et extérieures	8%	Matériaux de construction Produits forestiers et produits forestiers alliés Fenêtres	3%

TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION MOBILE GRATUITE DÈS AUJOURD'HUI!

ACCÉDEZ FACILEMENT ET RAPIDEMENT À :

- VOS ESCOMPTES DU PROGRAMME VIPPRO
- VOTRE HISTORIQUE D'ACHATS
- OFFRES ET PROMOS EXCLUSIVES



⁰⁰Rona offre à tous les clients titulaires d'un compte PRO membre de CQCH jusqu'à 15% de rabais sur la marchandise à prix régulier en magasin. Cette offre ne s'applique pas à l'achat de cartes-cadeaux, aux mises de côté, aux achats faits antérieurement, aux commandes spéciales, aux différents services en magasin tels que l'installation, la livraison, la location, le service de coupe, etc. Les produits Weber, Broil King et Husqvarna, les chauffe-eaux et le fil électrique sont exclus de cette offre. Les quantités peuvent être limitées. Ne peut être combinée à aucune autre offre. Offre non monnayable. Pour bénéficier de votre programme privilège vous devez ouvrir un compte Pro en magasin en vous présentant au comptoir Pro et présenter votre carte de membre CQCH valide. Suite à l'ouverture de votre compte il vous sera possible de télécharger l'application VIPpro et obtenir vos escomptes CQCH. À noter qu'un délai de 24 heures s'applique pour l'activation de votre programme privilège après l'ouverture de compte. Le programme privilège est valide jusqu'au 31 décembre 2021. Il peut être modifié en tout temps sans préavis. Détails en magasin au comptoir PRO. Le programme est valide au Québec seulement.

OUTAOUAIS



Estelle Vandier,
conseillère à la
Coopération - FIHAB

UN PREMIER BILAN DES ACTIVITÉS!

Déjà neuf mois que nous nous retrouvons en soirée pour des formations, des ateliers et des discussions en vidéoconférence au sujet des enjeux de gestion des coopératives d'habitation. Les membres sont au rendez-vous, la participation est belle à voir et les échanges, intéressés et curieux. Nous ressentons l'engouement de chacun à se retrouver entre coopérateurs et coopérantes pour échanger et mettre en commun de bonnes pratiques. Nous croyons que nos membres ont autant à nous offrir que nous avons de conseils à partager!

Les activités proposées par la Fédération depuis près d'un an sont nombreuses: neuf formations, trois événements en ligne, six ateliers de discussion et cinq séances d'information et d'introduction relatives aux coopératives d'habitation; tout cela rendu possible grâce à de précieux animateurs et animatrices qui ont su s'adapter au format virtuel et proposer des rencontres aussi participatives que possible! Nous souhaitons une nouvelle fois les remercier pour leur collaboration et le partage de leur expertise. Nous nourrissons nos réflexions à même la CQCH, ses outils et fascicules de gestion, que nous partageons à notre tour avec nos membres par le biais de la Trousse-Outils accessible en un clic. À ce sujet, nous avons bien hâte de lire et de promouvoir le nouveau guide de gestion 2.0 lors d'une soirée de présentation auprès des coops!

La période estivale qui vient de se terminer et le nouveau souffle qu'elle a apporté nous a permis de prendre le temps d'analyser plus en détail le contenu de nos activités, notamment en nous appuyant sur les commentaires reçus à la suite du sondage de satisfaction. Nous souhaitons introduire de nouvelles thématiques de formation et expérimenter un format d'atelier de travail participatif

répondant aux besoins de nos membres et à leur envie d'échanger et de trouver des solutions en dehors des murs de leur coop. C'est aussi ça l'inter coopération!

En parlant d'inter coopération, la Fédération organisait en février dernier une rencontre en vidéoconférence entre les coops et le Marché de l'Outaouais pour présenter le service des points de cueillette des paniers. Grâce à cette initiative et à celle de membres qui ont à cœur le développement de leur coop et de leur milieu de vie, deux nouveaux points de cueillette ont vu le jour aux coopératives du Lac et Côté-Ville. En avril, un atelier de discussion sur le thème « Vers une Coop plus verte » a été animé par des membres du comité environnement et des organismes de la région, tels que Horti-Cité, la Bibli'Outils et le Rack à Bécik. Nous sommes d'avis que de beaux projets émergeront de cette rencontre.

Le 19 juin a eu lieu notre assemblée générale extraordinaire lors de laquelle nous avons fêté les quatre ans de la Fédération et nous avons également remis les prix Reconnaissance 2021!

Félicitation à nos lauréats:

- Prix Michel-Légère: Madame Claire Paquette, de la Coopérative d'habitation Marie-Crevier.
- Prix Lorraine Carpentier: Monsieur Robert Saucier, membre fondateur de la Coopérative de solidarité Les Habitations Jocelyne-Légaré.
- Prix des Allumettières: M. Ugo Lapointe, président de la Coopérative d'habitation L'Alternative.

Une belle année 2022 à toutes et à tous! ●

Estelle Vandier

Conseillère à la coopération - FIHAB

Bienvenue à Farah Ferchichi qui s'est jointe à notre équipe en tant que chargée de projet au GRT Loge-Action et à Alexandre Sawyer qui s'est joint à titre de conseiller à la gestion.



UNE COOPÉRATIVE D'HABITATION TOUT EN COULEURS AVEC BÉTONEL-DULUX



PROFITEZ D'UN **ESCOMPTE DE 40 %**

sur les peintures Bétonel-Dulux dans l'un des 70 magasins corporatifs au Québec.

Sur présentation de votre **carte multiservices CQCH**, Bétonel-Dulux vous offre des produits de première qualité et met toute son expertise à votre service afin de vous aider à réaliser vos projets avec succès.

Consultez le site Internet **betonel.com** pour trouver le magasin Bétonel-Dulux le plus près de votre coopérative d'habitation.



Vous rénovez vos bâtiments ?

Le programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu vous aide à économiser.

Obtenez une remise en remplaçant les fenêtres et les portes de verre coulissantes de vos bâtiments ou en améliorant l'isolation des murs et des toits.

Profitez-en pour remplacer vos ampoules et luminaires par des produits d'éclairage à DEL admissibles. Une façon facile et rapide d'économiser et de bénéficier d'une remise !

Rendez-vous à
hydroquebec.com/org-comm.



30 ANS, C'EST MARQUANT

La FÉCHMACQ célèbre cette année ses 30 ans d'existence! C'est une belle fédération que nous avons. Nous pouvons en être fiers.

C'est le 4 avril 1991 que la Fédération des coopératives d'habitation des Bois-Francs a été constituée par 14 coopératives de la région des Bois-Francs. En novembre 1997, forte d'une poussée de croissance, la Fédération s'est étendue jusqu'en Mauricie et a pris le nom qu'on lui connaît aujourd'hui. Elle compte 44 coopératives membres, qui lui donnent une énergie toujours renouvelée.

Grâce à l'implication de ses membres et à la disponibilité des administrateurs, la Fédération compte continuer son développement afin d'offrir des services adaptés aux besoins de chacun, et ce, dans un climat où prévalent les échanges riches et constructifs.

Trente ans, c'est l'âge de la maturité, l'âge où l'on met en pratique les valeurs acquises, l'âge où l'on se doit, plus que jamais, de stimuler la promotion du logement coopératif et le développement de nos coopératives existantes, de même que la prise en charge par leurs membres.

Un bon nombre de coopératives achèvent ou ont déjà mené à terme le remboursement de leur hypothèque. Le moment est idéal pour analyser les besoins des coopératives de façon à les faire rayonner à leur plein potentiel, que ce soit en rénovant les bâtisses ou en accentuant le développement.

Les membres de la Fédération ont mis en place des façons de faire efficaces et originales. Ce sont là des pratiques exemplaires à déployer/à partager.

La Fédération est déterminée à assurer le respect des sept principes coopératifs de l'Alliance coopérative internationale:

- Adhésion volontaire et ouverte à tous;
- Pouvoir démocratique exercé par les membres;
- Participation économique des membres;
- Autonomie et indépendance;
- Éducation, formation et information;
- Coopération entre les coopératives;
- Engagement envers la communauté.

Souligner les 30 ans de notre Fédération sans parler des employés serait oublier un ingrédient majeur de la recette de son dynamisme. Merci à chacun d'être un coopérateur actif dans ce beau Mouvement qu'est la coopération!

Levons notre verre à la Fédération! ●



FÉLICITATIONS!

FECHAS
30 ANS 2020



FECHAQC
40 ANS 2021

FECHMACQ
30 ANS 2021

La CQCH est fière de souligner la richesse du travail de toutes ses fédérations membres et profite de **l'occasion pour célébrer** cette année, **les anniversaires** de la FECHMACQ, FECHAS et FECHAQC.

CQCH

CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE
DES COOPÉRATIVES D'HABITATION



Bonjour, Madame Coop,

Je suis membre d'une coopérative depuis quelques années, mais voilà que mon conjoint et moi avons décidé de changer d'air. En fait, nous sommes tannés de toutes les tâches à accomplir, et ce, chaque mois. Comme nous avons rapidement trouvé un endroit qui nous convenait mieux, j'ai informé par écrit notre conseil d'administration que nous quittons notre logement dans trois mois, comme nous le permet la loi. Toutefois, le conseil a refusé ma demande. Vous comprendrez que j'ai été choquée, car j'ai déjà signé ailleurs, donc je ne peux pas garder mon logement actuel. J'avoue être un peu confuse parce que j'ai toujours entendu dire que nous pouvions quitter notre logement si nous donnions au conseil un préavis de trois mois. Ma voisine l'a fait, elle, et en plus elle est subventionnée, contrairement à moi. Pourquoi aurait-elle ce droit et moi pas? Je m'en réfère donc à vous pour mieux comprendre ce que je peux faire.

*Je vous remercie à l'avance et je vous souhaite une belle journée,
Madame Choquée*



Bonjour, Madame Choquée,

Je tiens tout d'abord à vous dire qu'il est compréhensible que vous souhaitiez quitter votre coopérative si, en tant que membre, vous ne désirez plus effectuer les tâches requises. Les coopératives sont un style d'habitation qui demande l'implication de chacun, sur une base volontaire. Dans les circonstances, vous prenez la bonne décision.

Malgré cela, il faut comprendre ici que vous êtes liée à votre bail et donc responsable de votre logement jusqu'à la fin de ce contrat.

Oui, la croyance populaire nous fait croire qu'on peut résilier un bail coopératif en donnant un avis de trois mois, mais cela est faux. Il existe toutefois des moyens de le résilier, sous certaines conditions seulement:

- Si le locataire se voit attribuer un logement à loyer modique, s'il ne peut plus occuper son logement en raison d'un handicap ou s'il s'agit d'une personne âgée qui est admise de façon permanente dans un CHSLD, une RI ou une RPA où lui sont offerts les soins infirmiers ou les services d'assistance personnelle que nécessite son état de santé. La résiliation prend effet deux mois après l'envoi d'un avis au conseil d'administration. Certaines conditions s'appliquent.
- Si le locataire est subventionné avec le supplément au loyer (PSL), comme votre voisine, alors le bail peut être résilié avec un avis de trois mois (l'OMH ou la personne s'occupant de la gestion des subventions doit aussi être prévenu).
- Si le fait d'habiter le logement menace votre sécurité ou celle des membres de votre ménage. Certaines conditions s'appliquent.

Cependant, d'autres options s'offrent à vous si vous souhaitez quitter votre logement. Elles doivent être appliquées en conformité avec le *Code civil du Québec*. De plus, il faut rapidement communiquer avec le conseil.

OPTION 1: RÉSILIATION DU BAIL À CONSENTEMENT MUTUEL

Résiliation d'un commun accord avec le conseil d'administration. Néanmoins, s'il n'y a pas de motif valable de résiliation, le conseil d'administration est en droit de refuser, surtout si la coop devait subir des pertes financières à la suite de la résiliation (si elle ne trouve pas un autre membre-locataire rapidement).

OPTION 2: CESSIION DE BAIL

Le locataire peut céder son bail en avisant le conseil de son intention, et en lui indiquant le nom et l'adresse de la personne à qui il entend céder le bail. Le locataire doit alors attendre d'obtenir le consentement du conseil d'administration à la cession (art. 1870). La cession de bail décharge l'ancien locataire de ses obligations dès que celle-ci prend effet (art. 1873).

Le conseil d'administration peut refuser la cession s'il a un motif sérieux: l'insolvabilité du candidat, un comportement antérieur qui permettrait de le considérer comme indésirable (dossier au Tribunal administratif du logement, par exemple), ou sa non-adéquation aux critères de sélection et à la mission de la coopérative, d'après l'entrevue de sélection.

S'il refuse, le conseil doit transmettre au locataire, dans les 15 jours de la réception de l'avis, les motifs de son refus. S'il omet de le faire, il est réputé avoir consenti (art. 1871). Le conseil peut aussi exiger du locataire qui quitte son logement le remboursement des dépenses raisonnables, comme les frais de l'enquête de crédit.

OPTION 3: SOUS-LOCATION

Concernant la sous-location, il est important de savoir que c'est un contrat par lequel le locataire loue son logement à un tiers tout en demeurant responsable vis-à-vis la coopérative (articles 1851 et 1873). Le locataire a le droit de sous-louer son logement en obtenant le consentement de la coopérative. Cette dernière ne peut toutefois refuser son consentement sans motif sérieux, tout comme lors d'une cession de bail. Le locataire doit remettre un avis écrit au conseil d'administration indiquant le nom et l'adresse de la personne à qui il entend sous-louer, et la durée de la sous-location. Le conseil aura alors 15 jours pour répondre. Passé ce délai, il est réputé y avoir consenti. Si le conseil accepte, le locataire doit remettre au CA une copie du bail de sous-location qui le lie au sous-locataire ainsi qu'une copie du règlement d'immeuble daté et signé par le sous-locataire.

Attention de bien vérifier avec vos assurances et les assurances de la coopérative avant d'effectuer une sous-location. Il faut s'assurer que toutes les démarches sont conformes. De plus, la sous-location ne comprend pas l'hébergement touristique de courte durée de type Airbnb (les assurances ou les conventions d'exploitation ne le permettent généralement pas).

Les locataires bénéficiant du Supplément au loyer ne peuvent céder ou sous-louer leur bail (article 1995).

Votre coopérative possède peut-être une politique de sous-location, de cession et de résiliation de bail à consentement mutuel. Vous devez vous en informer et vous y référer si elle existe avant d'entamer l'une des étapes mentionnées ci-dessus.

L'habitation est un domaine bien complexe avec des lois qui lui sont propres. N'hésitez pas à contacter votre Fédération afin de vous assurer que vos démarches sont conformes.

Mes salutations distinguées,
Madame Coop

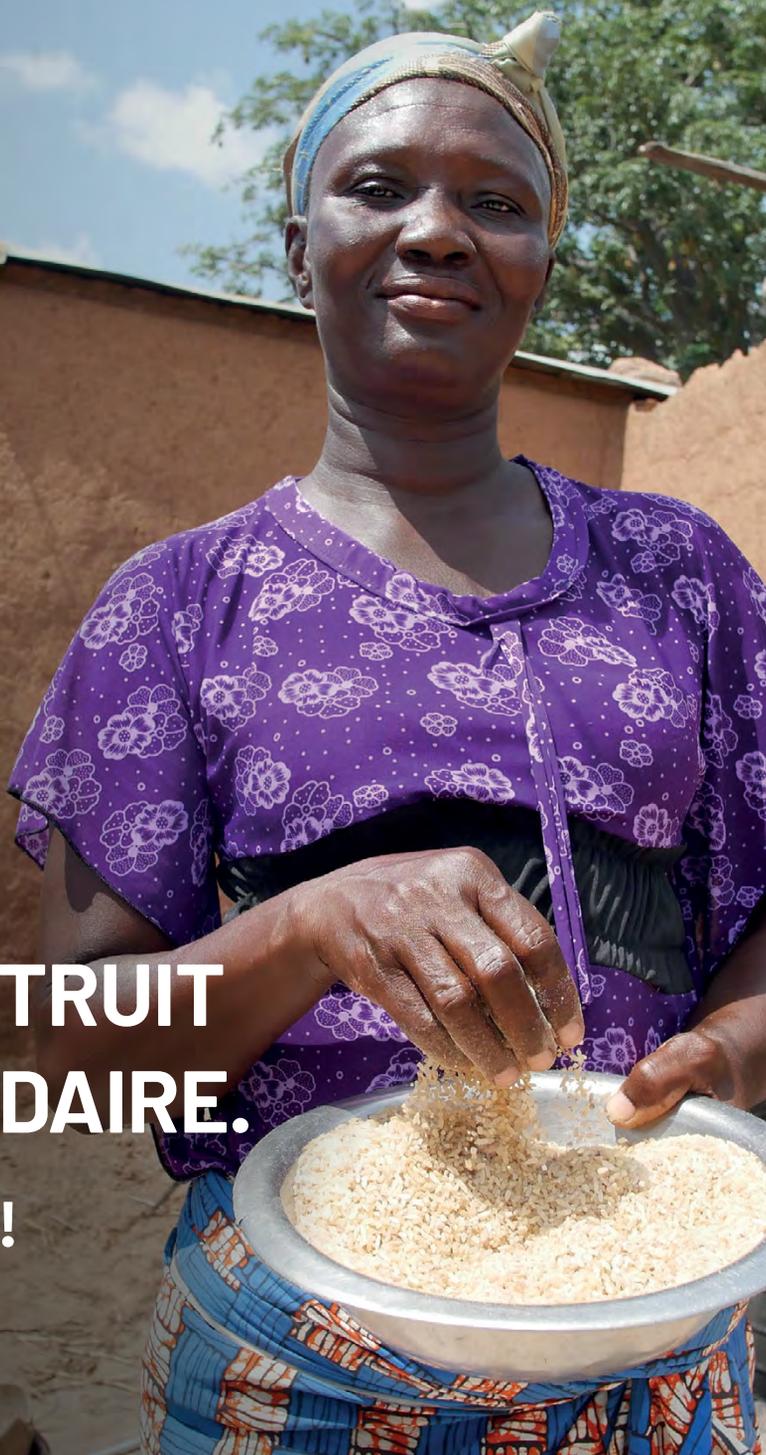




**La pauvreté isole,
confine, discrimine.**

**NOUS, ON CONSTRUIT
UN MONDE SOLIDAIRE.**

Vous le pouvez aussi !



Donnez à la Fondation SOCODEVI

socodevi.org/faire-un-don



CAISSE. D'ÉCONOMIE. 50LIDAIRE.

Oser. Encore et toujours.

Appel à projets | Bourses | Conférences | Balados | Capsules vidéos
Joignez le mouvement!

caissesolidaire.coop

ASSUREZ VOTRE COOPÉRATIVE CONTRE LES IMPRÉVUS

LES CONSÉQUENCES PEUVENT VITE VOUS SUBMERGER

BÉNÉFICIEZ D'UNE PROTECTION QUI
VOUS CONVIENT ET RÉDUISEZ VOS
FRAIS LIÉS À L'ASSURANCE AVEC :

ASSURTOIT

Offert par EgR, ASSURTOIT est un programme
d'assurance exclusif, conçu sur mesure pour répondre
aux besoins spécifiques des coopératives d'habitation.

EgR

STRATÈGES
EN ASSURANCE

COMMUNIQUEZ AVEC :

Suzanne Prévost

Courtier en assurance de dommages
Responsable du programme

1 800 463-2830 ou 418 659-4848

L'assurance est souscrite par :

La Souveraine, compagnie d'assurance générale
membre du Groupe Co-operators Limitée



CQCH

CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE
DES COOPÉRATIVES D'HABITATION