

Actes du colloque Les pratiques exemplaires

19, 20 et 21 janvier 2007
au centre de villégiature Jouvence, en Estrie



**Confédération québécoise
des coopératives d'habitation**

avec la participation financière de

Développement
économique, Innovation
et Exportation

Québec 




Conseil
québécois
de la **coopération**
et de la **mutualité**



Fédération de l'habitation
coopérative du Canada

REMERCIEMENTS

Au cours de la fin de semaine des 19, 20 et 21 janvier 2007, s'est déroulé au Centre de villégiature Jouvence, à Orford en Estrie, un Colloque sur les pratiques exemplaires. Près de 125 membres de coopératives d'habitation de la Montérégie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec, se sont réunis pour partager leurs exploits et faire part de leurs expériences. Les pratiques exemplaires étaient divisées en six grands thèmes, soit : Finances, Entretien, Organisation/Planification, Communications, Vie coopérative et Implication dans la communauté.

Les organisateurs et initiateurs de l'événement, la Fédération des coopératives d'habitation montérégiennes (FECHAM), la Fédération des coopératives d'habitation de la Mauricie et du Centre-du-Québec (FECHMACQ) ainsi que la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH) peuvent prendre comme acquis que ce fut un grand succès. Un premier constat s'est tout de suite dégagé lors de la plénière de l'événement, à la toute fin, c'est qu'il faudra s'assurer de répéter l'expérience en invitant des coopératives qui n'auront pu participer à ce rassemblement, soit à cause de la capacité d'accueil du site ou du nombre de places qui avaient été réservées pour certaines régions.

Une mention particulière, en guise de remerciements, à l'endroit de M. René Daoust, directeur général de la FECHAM, de Mme Mireille Pépin, coordonnatrice à la gestion et au développement de la FECHMACQ, de Mme Mélanie Blouin, agente de communication et de formation à la FECHAM et de Mme Véronique Blais, adjointe à la coordination à la FECHMACQ, pour leur beau travail dans l'organisation de l'événement.

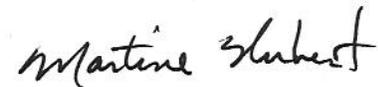
On ne peut passer sous silence également le travail admirable accompli par les deux animatrices-formatrices du colloque, Mmes Sylvie Moreau et Michelle Morin, pour leur implication et leur professionnalisme tant précédant la tenue du colloque que lors de son déroulement. Sans l'apport de leur connaissance du Mouvement de l'habitation coopérative, de leur expertise, de leur savoir-faire, l'événement n'aurait sans doute pas pris une tournure aussi dynamique et instructive, le tout dans une atmosphère des plus agréables.

Quant aux autres participants et notamment ceux qui s'étaient préparés pour la présentation de leurs pratiques exemplaires, tous ont apprécié le côté naturel de leurs présentations. Des membres de coopératives s'adressant à d'autres membres de coopératives en toute simplicité et uniquement dans le but de faciliter les échanges. La formule se doit d'être retenue car elle fonctionne très bien pour peu que l'on s'y soit bien préparé au grand bénéfice des coopératives elles-mêmes.

Enfin, soulignons que la tenue de ce colloque a été rendue possible grâce au soutien financier, en grande partie, du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation ainsi que du Conseil québécois de la coopération et de la mutualité.

Autres remerciements

Organisation de l'événement – Nathalie Verret (CQCH)
Coordination générale – Éric Tremblay (CQCH)



Martine Hubert
Présidente



Jocelyne Rouleau
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

Contexte et objectifs du colloque	7
Déroulement des ateliers	
<i>20 janvier 2007</i>	
Atelier 1 – Finances	9
Atelier 2 – Entretien	13
Atelier 3 – Organisation / Planification	17
Atelier 4 – Communications.....	21
<i>21 janvier 2007</i>	
Atelier 5 – Vie coopérative	25
Atelier 6 – Implication dans la communauté	29
Plénière	33
 Liste des Annexes	
Annexe 1 - Bibliographie, références et partenaires	35
Annexe 2 – Tests de bonne gestion	51
Annexe 3 – Programmation.....	65
Annexe 4 – Liste des participants.....	69
Annexe 5 – Exemple d’une politique d’évaluation	73

CONTEXTE ET OBJECTIFS DU COLLOQUE

Nombre de coopératives ont développé, au fil des années, des façons de faire efficaces, originales et qui valorisent les valeurs et principes coopératifs. Il est donc apparu essentiel que les coopératives ayant à leur actif de belles réussites puissent avoir l'occasion de les partager et d'échanger avec d'autres coopératives d'où l'idée de ce colloque sur les pratiques exemplaires.

Mais qu'entend-on exactement par une pratique exemplaire? Une pratique exemplaire pourrait se définir de la manière suivante : il s'agit d'une façon de faire ou de gérer qui donne de bons résultats, c'est-à-dire permettant de régler des problèmes ou des déficiences et qui peut se transférer intégralement ou avec adaptation.

Ainsi, les objectifs du colloque consistaient à :

- revoir des éléments de bonne gestion sur plusieurs aspects de la vie en coopérative (finances, entretien, organisation-planification, communications, vie coopérative et implication dans la communauté);
- recevoir des témoignages de coopératives ayant des pratiques exemplaires;
- et permettre des échanges entre les coopératives visant à transférer ces pratiques auprès de leurs membres.

Mais au-delà de ces objectifs, l'organisation même de ce colloque ainsi que sa tenue visaient principalement à fournir une occasion, pour des membres de coopératives d'habitation, de se rencontrer, de discuter, de s'informer et de partager leurs expériences soit dans le cadre des six ateliers offerts ou des autres activités prévues à l'horaire ou encore durant les moments libres. On avait mis également à la disposition des participants plusieurs documents, dont différents guides, dans le but de stimuler leur intérêt vis-à-vis ces nombreuses sources d'information qui peuvent s'avérer fort utiles et enrichissantes.

D'entrée de jeu, les deux animatrices du colloque, Mmes Sylvie Moreau et Michelle Morin, ont rappelé que le colloque avait été pensé d'abord et avant tout pour les membres de coopératives et que le succès de la présente formule allait dépendre, pour l'essentiel, de leur niveau d'implication et de participation. Voici quelques-unes des règles exposées que les deux animatrices ont fait valoir auprès des participants au colloque.

Cet événement conjoint, organisé par les fédérations de la Montérégie et de la Mauricie, Centre-du-Québec et de la Confédération, a été pensé dans le but de faciliter au maximum les échanges entre les participants du colloque au cours de cette fin de semaine. Lors du déroulement des ateliers, il a été tenté le plus souvent possible de donner la parole aux membres de coopératives pour qu'ils puissent s'exprimer sur leurs pratiques ou encore leur expérience. En dehors des ateliers, plusieurs périodes libres avaient été prévues de manière à ce que les participants puissent échanger davantage. Il leur avait été fortement suggéré de profiter de cet événement pour fraterniser avec d'autres participants qu'ils n'avaient jamais eu l'occasion de côtoyer jusqu'à maintenant. Il s'agissait d'abord et avant tout de leur colloque et son succès dépendait d'eux.

20 janvier 2007
ATELIER 1 - FINANCES

Animatrice : Michelle Morin

Coopérative exemplaire invitée : À tout hasard (FECHIMM)
Représentante : Lise Thibodeau

1. La coopérative adopte un budget réaliste chaque année

Une bonne gestion des finances implique l'adoption d'un budget réaliste. Pour y parvenir, la coopérative doit :

- Élaborer le budget en consultant les différents comités ou les administrateurs responsables des différents aspects de la coopérative (entretien, formation, loisir, secrétariat etc.). L'attribution d'un budget par comité favorise la responsabilisation des comités.
- Adopter le budget avant le début de l'année financière de la coopérative.
- Au moment de l'adoption du budget en assemblée générale, s'assurer que les membres sont conscients de l'impact des décisions prises (augmentation de loyer ou non, diminution du budget entretien ou d'administration, etc.).
- Effectuer un suivi rigoureux du budget en cours d'année, le présenter régulièrement aux administrateurs et apporter des ajustements si nécessaire.

Suggestions des participants :

- Superviser les fluctuations du budget sur plusieurs années.

2. La coopérative a de bons contrôles financiers

Des contrôles financiers rigoureux se traduisent par l'application des actions suivantes :

- Exercer un bon contrôle sur les loyers à recevoir. Réduire au minimum les arrérages.
- Régler ses factures au complet et à temps et s'assurer d'exercer un contrôle adéquat sur les dépenses.
- Mettre en place des mécanismes pour éviter la fraude;
- Se doter de politiques qui assurent de bons contrôles financiers (politique de paiement des loyers, de dépenses, de petite caisse etc.).
- S'assurer d'avoir une police d'assurances adéquate et que les actifs soient protégés;
- Maîtriser les règles financières concernant le programme de financement et leur application.

Suggestions des participants :

- Demander un escompte à ses fournisseurs sur les factures payées avant la fin du terme.
- Une personne prépare les chèques, deux autres personnes les signent et les vérifient avec les factures.
- Limiter l'accès de la petite caisse.
- Une personne prépare la conciliation bancaire, une autre la vérifie.

- Brancher les autos en hiver, regrouper les utilisateurs, installer une minuterie coupe-courant activée le matin, réduire les coûts en électricité, favoriser l'équité pour tous.
- Vérifier les protections, les franchises et les possibilités de rabais.

3. La coopérative limite les pertes pour inoccupation et a un processus de sélection efficace

Les pertes pour inoccupation peuvent être réduites, il suffit de :

- Limiter le roulement des membres en leur assurant un bon service (réparation rapide, belle apparence de la coopérative, décisions équitables, etc.).
- S'appuyer sur un comité de sélection efficace qui limite au maximum les pertes pour inoccupation. S'assurer que le processus de demande de logement est rapide et simple.
- Procéder à des vérifications de crédit avant d'accepter de nouveaux membres afin de s'assurer de leur solvabilité.
- Posséder une liste d'attente et / ou une politique de mise en marché des logements. Annoncer rapidement les logements vacants.
- Remettre les logements en bon état pour qu'ils soient prêts à être remis sur le marché lorsqu'ils se libèrent.

4. La coopérative a un système comptable efficace qui facilite la prise de décision et analyse régulièrement les états financiers

En se dotant d'un système comptable adéquat, le conseil de la coopérative peut :

- Obtenir les informations pertinentes (suivi budgétaire, comptes à payer, loyers à recevoir, etc.).
- Prendre des décisions éclairées en ce qui a trait aux finances grâce aux informations obtenues.
- Analyser sur une base régulière les états financiers de la coopérative;
- Produire des états financiers dans les délais prévus par la loi et les présenter aux membres en assemblée générale.

Suggestions des participants :

- Utiliser le logiciel de gestion immobilière Proprio Expert, développé par MAGEX Technologies, qui est avantageux pour la coopérative.
- Nommer deux à trois personnes qui seront aptes à prendre la relève pour la tenue de livres, au besoin.
- Utiliser une présentation PowerPoint avec animation lors de l'AGA.
- Mandater une personne bien articulée et dynamique pour expliquer adéquatement les différents postes des états financiers

5. La coopérative a une vision à long terme

Les actions suivantes visent à assurer la pérennité de la coopérative :

- Veiller à pourvoir adéquatement les réserves et sensibiliser les membres à l'importance d'alimenter les réserves de façon continue.
- Sensibiliser les membres à l'importance d'augmenter les loyers régulièrement afin d'assurer l'avenir de la coopérative. Ne pas favoriser un loyer le plus bas possible

au détriment de l'entretien de l'immeuble.

- Se doter d'un plan d'entretien des immeubles qui prévoit les travaux qui seront nécessaires au cours des prochaines années. Prendre les décisions financières en fonction de ce plan.

Suggestions des participants :

- Orienter le budget de la coopérative vers la possibilité de faire des surplus et ainsi de créer des réserves.
- Pour les coopératives dont la clientèle est vieillissante, analyser la possibilité d'engager un employé ou de regrouper plusieurs coops pour effectuer certaines tâches. Prévoir au budget une réserve pour adopter cette possibilité éventuellement.

Témoignage de la coopérative d'habitation A tout hasard

- ✓ Instaurer dès le début une culture, des orientations et une philosophie financière rigoureuse. Prioriser le volet économique au social. Rappeler que c'est avant tout une entreprise. Valoriser la participation de tous à la santé financière de la coop. Siéger au conseil pour le bien de tous et non pour soi-même.
- ✓ Obligation pour tous de faire partie d'un comité avec répartition équitable des ressources dans chacun.
- ✓ Objectifs prioritaires : saine santé financière, projet économique avant social, règles strictes pour tous, transparence, pas de cas d'exemption.
- ✓ Attention aux pénalités, elles dépendront du programme dont la coopérative fait partie.
- ✓ Politique de paiement d'arrérages de loyer : possible avant le 7 du mois courant et autorisé par entente écrite, application de frais de retard même s'il y a eu entente, après le 20 du mois courant application des règles de recouvrement de loyer, si pas de résultat se tourner vers la Régie du logement.
- ✓ Tous les frais sont payables par le membre et font partie de la politique de paiement des loyers mais pas dans le bail.
- ✓ Suivi à chaque C. A. ou au plus tard aux trois mois : contrôle budgétaire mensuel comparé à celui de l'AGA, rapport de perception des loyers, vérification de la gestion des comités de la coopérative, prise de décision, d'action et de révision. Très avantageux, responsabilisation du C. A., actions rapides pour correction au budget en cours.
- ✓ Suspension du membre après l'émission de trois chèques sans provision.
- ✓ Application d'un rabais de membre supplémentaire conditionnellement au : maintien du budget d'entretien à 7 % pour l'année suivante, surplus de 1 % pour les réserves et le tout approuvé en AGA de fin d'année, par exemple.
- ✓ Préparation du budget des comités dès le mois d'août, le présenter au C. A. et par la suite à l'AGA.
- ✓ Créer l'obligation d'avoir les réserves nécessaires pour l'entretien de la coopérative.
- ✓ Remplacer au lieu de réparer pour améliorer la qualité des logements.

20 janvier 2007
ATELIER 2 - ENTRETIEN

Animatrice : Sylvie Moreau

Coopérative exemplaire invitée : Vivre en ville (FECHAQC)
Représentante: Véronique Jampierre

1. Ma coopérative est attrayante

L'extérieur des bâtiments et le terrain sont bien entretenus.
Ma coopérative a un plan d'aménagement paysager.

Suggestions des participants :

On ne saurait trop insister sur l'importance de l'aménagement paysager car ce dernier peut avoir un effet notable concernant le développement d'un sentiment de fierté. Cela a été constaté à maintes reprises. Touchant plus spécifiquement sa réalisation, il est important de bien se préparer et de répartir les tâches. Bien se préparer implique de consulter mais le consensus à tout prix ne doit pas être un objectif à atteindre. A la Coopérative d'habitation des Cantons de l'Est, chaque immeuble a son plan d'aménagement ainsi que son propre comité d'entretien. En résumé, l'on peut dire que le caractère attrayant d'une coopérative ne peut que favoriser au développement non seulement d'un sentiment de fierté, au niveau de l'immeuble, mais également celui d'un sentiment d'appartenance au niveau de la coopérative.

2. Ma coopérative est bien entretenue

Ma coopérative a un programme d'entretien continu.
Ma coopérative procède à une inspection annuelle des logements et des espaces communs.
Ma coopérative procède à une inspection des logements lors des déménagements et des emménagements.
Les travaux de réparation/rénovation sont exécutés par des professionnels.
Les travaux de réparation/rénovation sont généralement bien faits.
Les corvées sont bien organisées et efficaces.
Ma coopérative a un budget d'entretien adéquat.

Suggestions des participants :

Si l'inspection annuelle devrait être une pratique à encourager, c'est plutôt lors des déménagements et des emménagements que les coopératives procèdent à l'inspection de leurs logements. Lors de ces visites, les personnes responsables doivent faire part de discrétion et de respect envers les personnes concernées par ces visites. Habituellement, ce sont des membres du comité d'entretien qui sont chargées de ces inspections et l'on ne saurait trop insister sur une préparation adéquate de leur part.

Il est important de garder un cahier des travaux effectués et de mettre ce dernier à jour lors des inspections. Lors des visites d'inspection, si l'on fait face à une situation d'insalubrité ou de moisissure, prévoir d'associer un expert surtout si la coopérative a l'intention de se rendre à la Régie du logement. Dans la mesure du possible, les conseils

d'administration des coopératives devraient prendre l'habitude de prendre leurs décisions à partir d'informations contenues dans des rapports d'experts pour plus d'objectivité et lorsque la situation le requiert.

Enfin, avoir à l'esprit que les fédérations peuvent venir en aide aux coopératives, pour des visites d'inspection, et que d'autres coopératives pourraient également être associées à ces visites d'inspection.

3. Ma coopérative est sécuritaire

Les aires communes de circulation sont bien entretenues en toute saison.

Les outils sont bien rangés et sous clés.

Les systèmes contre les incendies sont inspectés à toutes les années.

Un plan d'évacuation est en place en cas d'incendie.

Ma coopérative a un plan pour les urgences.

Les membres de ma coopérative savent comment procéder en cas d'urgence.

Suggestions des participants :

Pour la question des urgences, une bonne pratique serait de former un petit comité (2-3 personnes) qui travaillerait sur la meilleure façon de procéder pour informer les membres en cas d'urgence. Il peut s'agir d'une feuille d'instructions détaillant les étapes à suivre dans des situations d'urgence. Des coopératives ont même contacté leurs services d'incendie pour obtenir de l'information à titre préventif et compte tenu de leur situation particulière au niveau de leurs immeubles.

4. Ma coopérative répond promptement aux demandes d'entretien

Ma coopérative a une politique d'entretien.

Ma coopérative a mis en place un mécanisme simple pour les demandes de réparations.

Les réparations sont exécutées promptement, de façon équitable, dans le respect des politiques.

Suggestions des participants :

On ne saurait trop insister pour que les coopératives se dotent d'une politique concernant l'entretien dans le but d'assurer le traitement des demandes de réparations ou de rénovations à l'intérieur des logements et ce, dans les délais jugés raisonnables en fonction de la nature des demandes et leur degré d'urgence.

5. Ma coopérative a un plan d'entretien à long terme

Ma coopérative connaît la durée de vie utile des composantes de son bâtiment.

Ma coopérative a une réserve de remplacement adéquate, c'est-à-dire qu'elle a ou prévoit avoir des ressources financières à court et à long terme pour faire face aux besoins de réparation et de modernisation.

Suggestions des participants :

Beaucoup de coopératives admettent qu'elles n'ont pas de réserves de remplacement suffisantes pour envisager d'effectuer leurs travaux de rénovation d'importance reliés à leurs immeubles.

Dans le plan d'action des coopératives, cela devrait être une pratique à instaurer, soit de prévoir d'augmenter les réserves de remplacement afin d'être en mesure de faire face aux besoins de rénovation à long terme et apparaissant dans un plan d'entretien quinquennal qui soit régulièrement mis à jour, soit à chaque année.

6. Ma coopérative gère adéquatement toutes les questions liées à l'entretien

Un comité d'entretien est en place.

Le comité d'entretien connaît ses responsabilités.

Le comité d'entretien connaît son budget et en fait un suivi régulier et adéquat.

La coopérative a une politique d'attribution de contrat.

Le conseil d'administration soutient le travail du comité lorsque requis.

Un suivi régulier des contrats d'entretien des équipements est effectué.

Le comité a mis en place un système adéquat de classement des documents reliés à l'entretien.

Suggestions des participants :

Des coopératives ne fonctionnent pas bien en comités dépendamment des coopératives et de leurs membres. D'où l'importance que les personnes responsables aient une bonne vision de leur coopérative respective dans un esprit rassembleur.

De manière plus spécifique touchant les appels d'offres, la coopérative doit user de prudence et de discernement lorsque des membres ont l'intention de soumissionner pour des travaux à effectuer (situations de conflits d'intérêts potentiels). Dans les cas où les travaux ne seraient pas effectués à la satisfaction de la coopérative, les recours possibles de la coopérative peuvent générer des situations conflictuelles.

Témoignage de la coopérative d'habitation Vivre en ville

Coopérative en milieu urbain (Quartier St-Jean-Baptiste à Québec). Il s'agit d'une coopérative issue du programme AccèsLogis Québec. La coopérative a acquis deux immeubles dont l'un a été rénové et l'autre reconstruit pour un total de 12 unités de logement. Le chantier s'est terminé en novembre 2002.

La coopérative compte plusieurs comités (finances, communications, sélection, entretien et environnement). Le conseil d'administration, pour sa part, s'est pratiquement complètement renouvelé puisque les membres-fondateurs ont laissé leur place à d'autres membres.

Puisque trois des membres –fondateurs travaillaient en environnement, la vocation même de la coopérative se devait d'être dédiée à la cause de l'environnement. L'objectif initial était donc d'avoir des maisons saines, moins chères et ayant le moins d'impact possible sur l'environnement tout en mettant de l'avant certaines pratiques novatrices (toit vert, plancher chauffant, installation de plaques solaires sur le toit, compostage...). En bref, être respectueux de l'environnement et mettre l'emphase sur le nouveau bâtiment qui soit le plus en mesure de s'adapter à une foule de nouvelles pratiques exemplaires en environnement, dès la fin des travaux ou plus tard au fur et à mesure que l'argent sera disponible pour le faire (dans le cas des planchers chauffants, le réseau pour la circulation d'eau chaude est prévu mais il n'est pas encore opérationnel puisqu'il suppose l'installation d'une énorme citerne).

Ainsi, dès la construction, on savait déjà qu'il y aurait une toiture végétale (il aura fallu beaucoup de persévérance pour trouver une firme d'architectes qui accepte d'innover au plan architectural pour tenir compte de la faisabilité de certaines pratiques novatrices et qui pourraient devenir exemplaires en environnement). On savait pertinemment que l'image même de la coopérative pouvait dépendre de l'installation d'un toit vert afin qu'elle puisse être reconnue. Outre ses caractéristiques écologiques, ce toit, accessible aux membres, peut être un jardin simplement décoratif. Il ne faut pas passer sous silence sa contribution à l'environnement urbain. Le sol absorbe l'eau de pluie qui alimente les plantes au lieu de tomber dans les gouttières et de ruisseler vers les égouts. C'est similaire pour les chauds rayons du soleil de l'été qui servent aux plantes et réchauffent ainsi beaucoup moins le toit de l'édifice. La portion en potager de la toiture prend de plus en plus de place. Les membres de la coopérative ont donc la chance d'aller cueillir des légumes frais sur le toit. De plus, ils produisent aussi leur propre engrais à l'aide de trois bacs de compostage alimentés par les membres.

La coopérative a également fait d'énormes économies d'énergie en prévoyant l'installation de thermostats programmables. Cependant, on a dû abandonner l'idée de la chute à déchets. Il reste cependant à acheter et à installer la chaudière et les radiateurs à eau chaude. Le volet réduction de la consommation en eau chaude est cependant au point. Les réservoirs de toilette et les douches sont à faible débit. Et les laveuses à linge sont à ouverture frontale, des modèles reconnus pour utiliser moins d'eau.

Au niveau de la sélection des membres, on tente surtout de déceler l'ouverture à l'environnement chez les futurs membres et leur capacité à adopter certaines pratiques. On les informe qu'il n'y a qu'une seule place de stationnement pour les douze unités de logement et que l'on préconise l'utilisation des services de transport en commun.

De manière générale, les coopératives d'habitation n'ont pas été très sensibilisées à de nouvelles pratiques en environnement. D'un strict point de vue économique, ces nouvelles pratiques peuvent s'avérer très rentables (pensons notamment aux économies qui peuvent résulter découlant de certaines mesures pour une meilleure efficacité énergétique). Cependant, il est nécessaire de privilégier plutôt une approche de sensibilisation que d'imposition vis-à-vis l'instauration de certaines pratiques. Leur promotion pourrait se faire, entre autres, par l'entremise du site internet du Mouvement. C'est à force d'en parler que de nouvelles pratiques seront adoptées par les coopératives d'habitation. Il faut savoir contrer l'individualisme pour agir plutôt de manière coopérative et solidairement.

20 janvier 2007

ATELIER 3 – ORGANISATION-PLANIFICATION

Animatrice : Sylvie Moreau

Coopérative exemplaire invitée : St-Gabriel (FECHAQC)
Représentant: Guillaume Brien

1. Des priorités annuelles

Ma coopérative définit des priorités annuelles.
Le conseil d'administration gère le processus de planification annuelle.
Les membres et les comités sont impliqués dans le processus de planification annuelle.

Suggestions des participants

Il appartient au conseil d'administration de gérer le processus de planification annuelle. Les « gens aux commandes » doivent faire preuve de leadership. Il est crucial que la coopérative se dote d'un plan d'action définissant ses objectifs de l'année. Ceci dit, la planification n'enlève pas du travail. Il sera toujours nécessaire d'effectuer les suivis cas par cas. Il incombe au conseil d'administration de bien planifier et de définir sa vision.

Une approche intégrée de gestion doit comporter des réponses aux trois questions suivantes :

1. Qu'est-ce que l'on est et où en est-on ?
2. Quelles choses a-t-on à faire dans l'année ?
3. Quels objectifs devons-nous atteindre ?

Au niveau financier, on doit s'assurer de bien évaluer l'état des finances si l'on veut être en mesure de faire face aux rénovations futures.

2. Des tâches exécutées, des membres à la bonne place

Ma coopérative connaît les compétences et les intérêts de ses membres.
Les membres connaissent l'ensemble des tâches à exécuter dans la coopérative.
Ma coopérative tient compte des circonstances particulières des membres lors de la distribution des tâches.
Le travail est réparti équitablement entre les membres.
Les membres et les comités savent ce qui est attendu d'eux.

Suggestions des participants

Il est très important dans une coopérative de savoir qui fait quoi ?

Le conseil d'administration doit s'assurer qu'il y ait une répartition équitable des tâches entre les membres qui tienne compte, dans la mesure du possible, de la compétence ainsi que de l'intérêt des membres.

Au niveau de la délégation, on se doit de bien faire comprendre le processus :

1. expliquer ce que l'on veut ;
2. attribuer ;
3. superviser (responsabilité du conseil) ;

4. soutenir les gens.

Dans le cas d'une coopérative nouvellement formée, le conseil d'administration a tout de suite attribué les tâches à ses membres en s'inspirant de l'expérience d'autres coopératives.

De manière générale, les gens doivent savoir ce qui est attendu d'eux. Cependant même s'ils ne peuvent participer à tout, ils doivent s'attendre à une participation minimale. Lors de la tenue d'activités sociales, en profiter pour rappeler que leur implication dans leur coopérative est essentielle et que tout le monde doit faire sa part.

3. Une évaluation continue

Le conseil d'administration, avec l'aide des comités, évalue la gestion de la coopérative régulièrement et propose des améliorations.

Le conseil d'administration recherche l'opinion des membres et des comités.

Le conseil d'administration se soucie des nouveaux besoins de ses membres.

Le conseil d'administration est à l'affût de nouveaux leaders au sein de la coopérative.

Suggestions des participants

Le conseil d'administration se doit de toujours être à l'affût de nouveaux leaders.

Aussi, le conseil devrait se préoccuper du bilan de santé de la coopérative tant au niveau de sa gestion financière qu'ayant trait aux aspects associatifs ou encore immobiliers.

Il faut toujours avoir à l'esprit d'améliorer la coopérative sous un aspect ou l'autre. Si le niveau de participation laisse à désirer, ne jamais oublier qu'il est toujours possible de repartir la coopérative.

A la coopérative des Cantons de l'Est, après 25 ans d'existence, un sondage a été réalisé qui a démontré que d'aucuns avaient pratiquement oublié qu'ils demeuraient dans une coopérative. Donc, une voie à suivre, c'est d'aller vers les membres.

Tenir plus qu'une assemblée générale à chaque année peut s'avérer fort utile afin de rapprocher les membres et de leur prouver que leurs opinions seront tenues en ligne de compte. Les membres du conseil ont un rôle extrêmement important à jouer et ils ne doivent pas craindre de se remettre en question, non pas comme conseil mais à titre de membres de la coopérative qui se doivent d'être à l'écoute de leurs vis-à-vis, soit les autres membres.

Au niveau de la fédération, cette dernière doit être plus agressive afin de venir en aide aux coopératives pour, entre autres, mieux animer leurs conseils d'administration. Cette dernière se doit d'offrir des activités de formation sur une base régulière et d'insister auprès de ses coopératives membres sur l'importance d'y assister.

Témoignage de la coopérative d'habitation St-Gabriel

La coopérative St-Gabriel, située sur la rue du même nom, est célèbre à Québec à cause de sa bataille menée et gagnée dans les années 1970, grâce à la mobilisation, contre l'administration du maire Jean Pelletier. Dans sa course au développement, la Ville de Québec voulait démolir la rue.

La coopérative compte une dizaine de maisons abritant une trentaine de logements et fêtera bientôt ses trente années d'existence. La coopérative a toujours misé sur la mixité de sa clientèle au cours de ses nombreuses années. Précisons qu'il s'agit d'une coopérative fédérale issue d'un programme qui a été créé en vertu de l'article 61 de la Loi nationale sur l'habitation (anciennement 34.18) et administré par la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Lors des débuts de la coopérative, un constat s'était dégagé à l'effet que la coopérative semblait manquer de vision, que les membres étaient épuisés. Un membre qui avait eu la brillante idée d'assister à une journée d'intercoopération est revenu avec le concept de planification.

Quel genre de coopérative veut-t-on être ? Qui sommes-nous ? Quelle est notre mission ?

D'où la nécessité de se doter d'une meilleure planification. Même si la participation des membres de la coopérative pouvait laisser à désirer à certains moments (signe d'une certaine démobilisation), les membres se sont mobilisés de manière surprenante autour de l'élaboration de leur planification stratégique devant couvrir à la fois les aspects associatifs, financiers et immobiliers.

Après la tenue de trois assemblées générales et de deux réunions de leur conseil d'administration, la coopérative a réussi à adopter sa planification stratégique qui représente un modèle pour les autres coopératives de la fédération de Québec, Chaudière-Appalaches. Le plan a permis à tous les membres de s'entendre sur leurs objectifs à poursuivre touchant et intégrant tous les aspects de la vie coopérative (mission, gestion financière, entretien et rénovations échelonnées...). Il aura permis également d'éclairer et de guider les membres, de se remémorer leurs antécédents historiques, d'effectuer un retour aux sources et de redécouvrir le plaisir de poursuivre ensemble dans un esprit de continuité. Somme toute, la planification stratégique aura permis de gérer les nombreuses lacunes qui entravaient tout le bien-fondé de la coopérative au niveau de ses valeurs et principes de départ.

Ce qui ressort de cette expérience, c'est qu'il ne faut jamais considérer le budget de formation comme une dépense mais plutôt comme un investissement. Il aura fallu que la coopérative St-Gabriel prévoit des investissements en temps et en argent pour arriver là où elle s'est rendue et ce, de manière exemplaire.

Le directeur général de la Fédération de Québec, Chaudière-Appalaches, Guillaume Brien, suggère fortement aux coopératives intéressées par se doter d'une planification stratégique de faire les démarches nécessaires, auprès de différents organismes dont les caisses Desjardins, pour obtenir le financement nécessaire si leurs moyens financiers ne le permettent pas.

Maintenant lorsqu'une coopérative initie une démarche de planification, quelle qu'elle soit, le directeur général rappelle qu'il ne faut pas viser le consensus à tout prix. Il s'agit d'une démarche, d'un processus qui devront recevoir l'aval des instances de la coopérative tout au long jusqu'à l'adoption finale, donc de manière majoritaire et parfaitement démocratique.

Une autre pratique intéressante est celle de la coopérative des Cantons de l'Est qui prévoit toujours une journée de réflexion de la part des membres du conseil d'administration pour réfléchir sur la coopérative et de mieux planifier.

Enfin, un président d'une coopérative réitère que « ...se faire dire et redire que planifier, c'est important. C'est correct. ».

20 janvier 2007

ATELIER 4 – COMMUNICATIONS

Animatrice : Michelle Morin

Coopérative exemplaire invitée : Nouvelle Ère (FECHAM)

Représentante : Josiane Beaudoin

1. La coopérative a des mécanismes de communication efficace

La coopérative se préoccupe-t-elle de la transmission de l'information à ses membres?

- Oui, si elle remet à tous ses membres un cahier de membre qui est mis à jour annuellement (incluant les règlements et politiques, le nom des personnes responsables, etc.).
- Oui, si elle a su mettre en place des mécanismes de communication avec ses membres connus de tous (bulletin, babillard, chaîne téléphonique, utilisation de l'Internet, etc.).

Suggestions des participants :

- Comité d'accueil et d'écoute – intermédiaire entre les membres et le C. A. pour gérer les crises émotionnelles, les mandats d'inaptitude.
- En plus de remettre le cahier, le membre est supervisé dans sa lecture.
- Parapher les pages lues ou les faire signer dans un cahier spécial pour confirmer réception des documents.
- Assigner un parrain ou marraine pour diriger, orienter, aider le nouveau membre.
- Identifier à qui communiquer et quand.
- Tous les membres doivent faire partie d'un comité, cette règle est inscrite au contrat de membre et doit être respectée. Si le membre ne participe pas, il peut être suspendu et même exclu. Le membre signe son contrat de membre annuellement et fait le choix de son comité à ce moment.
- Impliquer tous les membres même ceux dont la capacité est limitée, leur assigner différemment les tâches ou les rendre accessibles en modifiant certains éléments.
- Fournir les descriptions de tâches à chaque membre afin qu'il connaisse bien le travail à faire.
- Communication d'un plan d'urgence en cas de sinistre, qui rejoindre, comment agir, informer les médias au besoin (ex. : verglas)
- Exercice d'évacuation en cas d'incendie, quoi faire quand cela arrive.
- Émission d'un bulletin d'une feuille seulement donnant l'essentiel de l'information à connaître mensuellement.
- Émission d'un bulletin après le C. A. décrivant les principales décisions.
- Remettre un cahier pour le regroupement des infos pour toujours les avoir sous la main.
- Avis aux membres dont les corvées n'ont pas été effectuées.
- Recréer la vie dans les coops vieillissantes, par exemple, carte d'anniversaire personnalisée, aller leur porter directement chez eux.

2. Le conseil d'administration agit de façon transparente

Et-ce que le conseil d'administration de la coopérative agit de manière transparente envers les membres de la coopérative?

- Oui, si le conseil d'administration a des mécanismes de communication avec les membres de la coopérative pour les tenir informés des grands enjeux auxquels font face les administrateurs et des décisions qui risquent d'être prises éventuellement.
- Oui, si le conseil d'administration prend ses décisions en fonction des règlements et politiques de la coopérative et qu'il évite le cas par cas.
- Oui, si toutes les décisions du conseil sont prises dans le cadre d'une réunion dûment convoquée.

Suggestions des participants :

- Informer les membres des pouvoirs des membres du C. A. pour une bonne compréhension du rôle solidaire et égal de chacun au sein du C. A. – Pouvoirs égaux = Pouvoirs de communiquer aussi.
- Être à l'écoute.
- Les différentes politiques sont mises à jour et l'information est transmise adéquatement.
- Savoir être solidaire.
- Informer à l'avance les membres des décisions importantes dans le cadre d'une vision à long terme.
- Avis d'augmentation de loyer présenté à l'AGA afin de régler le problème de participation.

3. Respect des canaux de communication par les membres et structure efficace

Est-ce que la coopérative a su mettre en place de bons mécanismes de communication pour ses membres?

- Oui, si les membres de la coopérative s'adressent toujours à la bonne personne lorsqu'ils font face à des besoins particuliers.
- Oui, si la coopérative a une procédure établie et respectée par les membres lorsque ces derniers souhaitent faire une demande de réparation.
- Oui, si dans ma coopérative on ne tolère pas les rumeurs. Les incompréhensions, les interrogations et questions sont discutées dans le cadre de réunions formelles.

Suggestions des participants :

- Toujours transmettre l'information aux personnes concernées et toujours savoir à qui s'adresser pour éviter les conflits et respecter les procédures établies.
- Se donner un encadrement afin de bien savoir à qui déléguer afin que la transmission de la communication se fasse adéquatement.
- S'assurer de la sécurité de la clientèle vieillissante en leur demandant de nommer une personne responsable qui pourra garder chez elle un double des clés du logement (serrure spéciale avec possibilité de reproduction réduite).
- Éviter la personne responsable du commérage, se renseigner auprès de la personne responsable du cas concerné.
- Formuler clairement le besoin pour éviter l'éloignement entre les gens.
- Avoir une boîte à suggestions, à besoins.

4. Respect de la confidentialité des renseignements personnels

Le conseil et les différents comités s'assurent que les renseignements personnels sur les membres et futurs membres sont tenus confidentiels.

Suggestions des participants :

- Communiquer seulement l'information pertinente et non les éléments confidentiels.
- Faire signer le formulaire – Engagement à la confidentialité aux membres du C. A et aux autres membres de comité.
- Présenter la liste des retards aux membres du C. A., lors de la réunion dûment convoquée, qui sont responsables du respect de l'obligation de payer leur loyer.
- Transmettre toute l'information en tout temps.

5. Climat des assemblées générales – communication non violente et respectueuse

Est-ce que le climat général de la coopérative est bon lors des assemblées générales?

- Oui, si la participation aux assemblées est bonne, les membres posent des questions et s'intéressent aux affaires de la coopérative.
- Oui, si le climat des assemblées générales est agréable et si les membres n'hésitent pas à s'exprimer et à poser des questions.
- Oui, si dans la coopérative, c'est la tolérance zéro en ce qui a trait à la violence. Le respect des membres entre eux se doit d'être une priorité.

Suggestions des participants :

- Obligation de respecter les membres, les règles établies dès le départ, donner à l'assemblée une dynamique efficace, orienter le tout pour une bonne participation car c'est un moment important pour les membres d'obtenir des réponses à leurs questions et à la prise de décisions.
- Demander à une personne d'une autre coopérative d'animer notre assemblée.
- Dans les coopératives dont la moyenne d'âge est élevée, demander les services d'une personne extérieure au C. A. dont la crédibilité est reconnue pour animer et assurer le bon déroulement de l'assemblée générale.

6. Formation et information

Est-ce que la coopérative accorde suffisamment d'importance à la formation et l'information?

Oui, si dans ma coopérative, les membres sont fortement encouragés à suivre de la formation et s'informer sur les différents aspects de la coopérative.

Suggestions des participants :

- Meilleure connaissance des faits, des résultats, des actions.
- Injection de sommes d'argent pour augmenter la participation des membres à des événements ou moments importants pour eux.
- Remercier les gens à la vue de tous – effet très positif et incitatif à la participation pour la prochaine fois.

Témoignage de la coopérative d'habitation Nouvelle Ère

Utilisation du calendrier de gestion incluant :

- ✓ Toutes les activités prévues 1 an à l'avance (toutes les dates);
- ✓ Toutes les tontes de gazon prévues 1 an à l'avance;
- ✓ Un bottin téléphonique;
- ✓ Un répertoire de gardiens et de gardiennes;
- ✓ De l'Information sur la constitution des comités, les différents responsables et les membres;
- ✓ Des formulaires de demande de service et de remboursement.

Avantages du calendrier

- ✓ Aide à la planifier, superviser, informer, transmettre, assister, se remémorer les corvées à faire.
- ✓ Offre toute l'information générale de base et nécessaire au bon fonctionnement de la coopérative.

Pratiques au sein de la coopérative

- ✓ Rédaction explicite des mandats de chaque comité.
- ✓ Pour la formation des comités, les membres font trois choix selon leurs intérêts personnels, dans un premier temps.
- ✓ Le C. A. constitue officiellement les comités par tirage au sort mais aussi en considérant les intérêts des gens et de leur compatibilité entre eux.
- ✓ Le C. A. n'oblige pas les gens à changer de comité malgré les bienfaits de cette méthode qui permet l'apprentissage d'habiletés nouvelles.
- ✓ La coopérative encourage une rotation dans les comités aux 2 ans afin de permettre aux membres de diversifier leurs expériences.

21 janvier 2007

ATELIER 5 – VIE COOPÉRATIVE

Animatrice : Sylvie Moreau

Coopérative exemplaire invitée : des Cantons de l'Est (FCHE)

Représentants : Michèle Lahaye, présidente, et Jacques Côté, directeur général

1. Un conseil d'administration qui fonctionne bien

Quels sont les principaux indices de bon fonctionnement d'un conseil d'administration ?

- Les administrateurs connaissent et comprennent leurs responsabilités.
- Le conseil d'administration exerce son autorité collectivement et solidairement.
- Les administrateurs adhèrent à un code d'éthique qui guide leurs actions et décisions.
- Le conseil d'administration se rencontre régulièrement.
- Le conseil d'administration informe les membres régulièrement.
- Les postes au conseil d'administration et sur les comités sont toujours comblés.
- Les administrateurs savent comment gérer leurs désaccords.
- Les administrateurs observent et font observer les règlements et les politiques en vigueur.

Suggestions des participants :

- Toutes les affaires du C. A. se traitent à la réunion dûment convoquée.
- Une attention toute particulière est portée à l'image du C. A. car elle se reflète sur les membres.
- Confronter et demander aux membres du C. A. de démissionner s'ils ne participent pas suffisamment.
- Définir clairement les tâches et les superviser régulièrement.

2. De bonnes décisions prises dans l'intérêt collectif

Est-ce que les décisions prises le sont pour l'intérêt collectif de la coopérative ?

- Oui, si les administrateurs sont capables de prendre des décisions impopulaires mais vitales pour l'intérêt collectif.
- Oui, si les administrateurs prennent des décisions informées et les mettent en œuvre.
- Oui, si les administrateurs demandent d'inscrire leur dissidence lorsqu'ils sont totalement en désaccord avec la ligne adoptée mais demeurent neutres et solidaires de la décision sachant que leur démission peut leur être demandée si cette règle n'est pas respectée.

3. Un climat sain et des relations harmonieuses entre les membres

Comment favoriser un bon climat au sein de la coopérative ?

- Des activités sociales sont organisées pour mieux se connaître et s'amuser.
- Un mécanisme efficace de gestion des plaintes est en place.
- Les membres sont respectueux des différences de culture, langue, religion, etc.

4. Des réunions bien tenues, bien animées dans le respect des processus démocratiques

Comment assurer le respect de certaines règles démocratiques dans la coopérative ?

- Les débats et discussions durant les assemblées de membres sont ouverts et respectueux.
- Les réunions des comités sont bien menées.
- Les membres reçoivent l'information nécessaire pour leur permettre de prendre des décisions éclairées.

Suggestions des participants :

- Tenir les rencontres du C. A. mensuellement pour exercer un suivi régulier des activités de la coopérative.
- La rencontre est d'un maximum de 2h30.
- Inscrire les points délicats et importants au début de la rencontre.
- Se souvenir de l'importance d'une présidence d'assemblée efficace.

5. Des sessions d'orientation aux nouveaux membres et de la formation continue pour les membres

Comment favoriser la formation pour tous les membres de la coopérative ?

- Le conseil d'administration fait la promotion de la formation.
- Le conseil d'administration recommande aux membres une allocation budgétaire annuelle pour des activités de formation.
- Tout nouveau membre reçoit une orientation générale sur la vie en coopérative.
- Tout membre reçoit un cahier de membre regroupant l'ensemble des documents importants pour la vie de la coopérative.

Suggestions des participants :

- Inscrire nos nouveaux membres à la formation proposée.
- Inscrire les membres du C. A. aux formations proposées.
- Inscrire au contrat de membre l'obligation pour le membre de s'inscrire à un colloque de formation.
- Remettre un aide mémoire listant les items qui doivent être suivis et dont la preuve doit être fournie.

6. Des logements loués promptement

Est-ce que la coopérative met tout en œuvre pour combler ses logements vacants ?

- Oui, si les réparations et le nettoyage des logements vacants sont exécutés promptement.
- Oui, si le processus de sélection des nouveaux membres est simple et rapide.
- Oui, si les logements vacants sont annoncés dans le cas où il n'y a aucune liste d'attente de disponible.
- Oui, si les membres du comité de sélection sont enthousiastes et comprennent bien la vie coopérative.
- Oui, si le comité de sélection peut compter sur une politique de sélection claire.

7. Le respect des obligations légales

Est-ce que la coopérative est bien au fait de son environnement juridique ?

- Oui, si la coopérative connaît et respecte ses obligations relatives à son accord d'exploitation.
- Oui, si la coopérative administre ses subventions d'aide ajustée au contrôle du revenu en accord avec les obligations de son programme de financement respectif.
- Oui, si la coopérative soumet ses états financiers vérifiés aux agences gouvernementales qui l'exigent ainsi qu'à sa fédération régionale.
- Oui, si la coopérative connaît et respecte les règles concernant les évictions de membre en tant que locataire.
- Oui, si la coopérative connaît et respecte la législation concernant la protection des renseignements personnels.
- Oui, si la coopérative connaît (et utilise lorsqu'elle en a besoin) un conseiller juridique compétent touchant les coopératives d'habitation.

Suggestions des participants :

- Toujours se protéger comme administrateur en demandant l'aide ou les conseils d'un expert.

Témoignage de la coopérative d'habitation des Cantons de l'Est

Portrait de la coopérative

44 immeubles de constructions variées, situés à différents endroits à Sherbrooke et regroupant 234 logements. De plus, c'est une coopérative multiprogramme, sauf PHI, se retrouvant sur une vague de fin des conventions et dont le membership est diversifié.

Plan d'action de la coopérative

- ✓ Se donner une structure de fonctionnement.
- ✓ Structurer la participation.
- ✓ Rendre la coopérative proactive.
- ✓ Faire le point sur la situation, analyser, revoir les besoins.
- ✓ Une politique d'évaluation sans affecter celle concernant les loyers ; deux politiques distinctes.
- ✓ Se doter d'un processus de mise en place des politiques qui soit le plus démocratique possible et ouvert à tous.
- ✓ Une politique d'évaluation faisant partie intégrante des règlements et du contrat de membre.

Une politique d'évaluation des membres axée sur les comités de propriété

- ✓ Tous les membres sont obligés de faire partie et participer à ce comité d'une manière ou d'une autre.
- ✓ Un comité de propriété est constitué par immeuble, donc création de 44 comités actuellement.
- ✓ Un représentant de chaque comité de propriété sera nommé au comité d'autogestion des propriétés dont la particularité est de décider des priorités en réparation et en entretien.

- Ce comité est représenté au sein du conseil d'administration.
- ✓ Au départ, l'idée était d'évaluer les membres plus âgés au sein de la coopérative.
 - ✓ Maintenant, chaque membre est évalué au niveau de sa participation au sein du comité dont il fait partie.
 - ✓ Il doit participer à 80 % des rencontres du comité de propriété.
 - ✓ Il doit réaliser 100 % des tâches personnelles qui lui sont assignées.
 - ✓ Il doit réaliser 100 % des tâches communes qui lui sont assignées.
 - ✓ Dans un premier temps, chaque membre fait son auto-évaluation avant d'être évalué par le comité d'évaluation.
 - ✓ L'évaluation porte sur les tâches, les réalisations, les bons et les mauvais résultats et non sur la personne elle-même. Ce que la coopérative désire savoir, c'est si le membre a effectué ses tâches et participé aux réunions.
 - ✓ Cela permet notamment de dresser le bilan de l'année pour chaque propriété et d'en constater les résultats.
 - ✓ Cela permet également le rapprochement, le questionnement, l'évaluation des situations pour peu que les gens se parlent entre eux (d'un même immeuble).
 - ✓ Le comité de propriété remplit un rapport lorsqu'un membre ne respecte pas ses engagements.
 - ✓ Cette évaluation négative est portée à l'attention du C. A.
 - ✓ Le membre est invité à défendre sa cause devant le C. A.
 - ✓ Dans ces circonstances, le membre peut être suspendu et même exclu.
 - ✓ Dans le cas d'une suspension, le membre peut perdre son rabais de membre jusqu'à six mois. Si le membre se reprend en main, il peut demander une réévaluation de son dossier et peut-être éviter la suspension. C'est toujours du cas par cas.
 - ✓ Dans le cas de l'exclusion, il faut bien comprendre que c'est une mesure exceptionnelle, extraordinaire. Il faut de plus ajouter que la situation a été jugée suffisamment grave pour en arriver à l'application d'une telle mesure. Cette exclusion implique nécessairement la perte du rabais de membre. N'oublions pas que le prix du loyer qui est inscrit au bail est le prix réel du loyer et le membre devra, suite à son exclusion, en payer le coût réel, soit avant rabais.
 - ✓ Un membre exclu peut toutefois redevenir membre s'il parvient à prouver au comité de propriété sa bonne foi. Le comité de propriété détient le pouvoir de faire une recommandation favorable au conseil d'administration à qui appartient la décision finale de réviser ou non la décision qui a été prise à l'endroit du membre fautif dépendamment de changements concernant le membre exclu.
 - ✓ Dans les faits, la coopérative ne peut pas demander à cette personne de partir systématiquement mais peut espérer un avis de départ de sa part.
 - ✓ Les coopératives ne peuvent aller à l'encontre des droits de la personne en matière de logement (Régie du logement).
 - ✓ La mise en œuvre de la politique de participation aura permis à la coopérative de se donner une structure dans le cadre de son organisation tout en contribuant à hausser le sentiment d'appartenance de ses membres et augmenter le niveau de participation de manière générale.

21 janvier 2007

ATELIER 6 – IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Animatrice : Michelle Morin

Coopérative exemplaire invitée : Place du Collège (FECHAM)
Représentants: Membres du conseil d'administration et le gestionnaire

1. Notre coopérative contribue à l'embellissement du quartier

Ma coopérative organise des activités stimulant l'embellissement de son immeuble et de son environnement et cela a un impact positif sur le quartier.

2. Notre coopérative participe activement à la vie de son quartier ou de sa municipalité

Ma coopérative est connue et reconnue dans le quartier.

Ma coopérative est identifiée, elle s'affiche clairement (pancarte identifiant la coopérative, par exemple).

Ma coopérative participe activement aux activités communautaires de son quartier (table de concertation, fête des familles...).

Notre coopérative pose des actions concrètes pour aider la communauté (politique de recyclage et/ou environnementale, collecte de fonds pour démunis...).

Nos membres sont conscients que grâce à la coopérative, nous détenons un pouvoir pour agir positivement sur la communauté.

3. Notre coopérative s'implique politiquement

Ma coopérative n'hésite pas à passer à l'action pour faire des revendications pour le bien de la communauté (visite chez le député, campagne de lettres...).

Ma coopérative participe à des campagnes de mobilisation politique (revendiquer des logements coopératifs, lutte contre la pauvreté...).

Ma coopérative participe activement aux activités de sa fédération.

La personne déléguée aux assemblées générales de la fédération transmet les informations recueillies aux membres.

Témoignage de la coopérative d'habitation Place du Collège

Les représentants de la coopérative sont : M. Caude Lachance, président, Mme Johanne Gingras, vice-présidente, Mme Lise Bolduc, trésorière, Mme Carole Émond, administratrice et M. Yves Delisle, gestionnaire.

A tour de rôle, les représentants de la coopérative aborderont les thèmes suivants :

1. son implication dans la vie de quartier de quartier et dans la communauté par M. Claude Lachance ;
2. Activités d'embellissement (incluant l'affichage) par Mme Johanne Gingras ;
3. Actions d'aide à la communauté par Mmes Lise Bolduc et Carole Émond ;
4. son implication politique par M. Yves Delisle.

Historique et portrait de la coopérative

Il s'agit de l'une des plus grosses coopératives d'habitation du Québec et aussi l'une des plus anciennes puisqu'elle remonte à 1969. Au fait, au début de la coopérative, son nom était Coop Habitat de Mortagne jusqu'en 1982. Depuis ce temps, son nom est devenu Coopérative d'habitation Place du Collège parce que tout près du CEGEP Édouard-Montpetit et est située dans l'arrondissement Vieux-Longueuil.

Initialement, la coopérative comptait 13 immeubles de 8 logements pour 104 unités de logement. Maintenant, on retrouve 98 unités de logement (3½ ou 4½), 4 logements familiaux (7½,) ainsi qu'un bureau et un atelier.

En 1968, les premières coopératives d'habitation à possession continue, telles que nous les connaissons aujourd'hui, sont mises sur pied. La Fédération Coop-Habitat achète des terrains et construit, sur ceux-ci, des logements destinés à des familles à revenu modeste. Ces coopératives sont créées sans la participation des membres, ceux-ci ne prenant part au projet qu'au moment d'entrer dans les logements.

La coopérative a été fondée en 1969 dans le cadre de ce programme québécois de la fédération. La Société d'habitation du Québec était le prêteur québécois. L'expérience n'a pas été satisfaisante et la Fédération Coop-Habitat a été dissoute en 1971. La plus importante leçon tirée de cette expérience, c'est que les coopératives doivent démarrer à la base leur projet en y impliquant les membres. Quatre projets sur treize survivront dont celui de la coopérative. Le financement de la coopérative viendra à échéance en 2020 puisque qu'à l'origine un montant de 1M \$ lui avait été accordé pour un remboursement échelonné sur 50 ans.

Concernant la typologie des ménages, 50 femmes et 13 hommes vivent seuls, 24 couples sont sans enfant et 6 ont des enfants, 4 familles sont monoparentales et un logement est non-membre.

Touchant sa structure de gestion, le conseil d'administration est composé de 7 personnes dont chacune est responsable d'un comité. Les comités de la coopérative sont les suivants : comité des finances, comité de sélection, comité d'activités sociales, comité d'information, comité de gérance, comité de secrétariat. La coopérative peut compter également sur une gestionnaire dont le bureau est ouvert environ une quinzaine d'heures par semaine ainsi que sur les services d'un employé à temps plein qui s'occupe des réparation et de rénovations. Il faut préciser que 52 personnes sont responsables de l'entretien (balayage, lavage des vitres, tonte du gazon, déneigement...) et 7 sont responsables de l'aménagement paysager.

Implication dans la vie de quartier et dans la communauté

En tant que président de la coopérative, ce dernier est appelé à accomplir des activités de représentation auprès de la municipalité, de la fédération ou encore auprès des différents organismes du quartier. Ainsi, M. Lachance siège à la Table de vie de quartier qui regroupe plusieurs associations communautaires venant en aide aux diverses catégories suivantes : personnes seules ou familles à faible revenu, nouveaux arrivants de différents groupes ethniques, jeunes de 6 à 12 ans ou en difficulté, personnes âgées...

La Table de vie de quartier est chapeauté par la Corporation de développement communautaire de Longueuil qui est un regroupement d'organismes communautaires ayant comme mission de susciter, favoriser et soutenir le développement communautaire sur le territoire de l'agglomération de Longueuil en assurant la participation active du mouvement

populaire et communautaire au développement social, incluant le développement socioéconomique de son milieu.

Activités d'embellissement

Deux fois par année (au printemps et à l'automne), des corvées sont organisées réunissant aux environs de quatre-vingts participants afin d'assurer la propreté des lieux. Compte tenu du nombre d'immeubles, cela ne peut qu'avoir une influence sur le voisinage et particulièrement sur l'autre côté de la rue. Le voisinage est très impressionné de voir autant de personnes à l'œuvre qui nettoient leur terrain comme de vrais propriétaires.

Comme beaucoup d'arbres et d'arbustes ont été plantés et que de nombreuses ont été soigneusement agencées, on peut dire que le coup d'œil en vaut la peine et que l'aménagement paysager dans son ensemble est digne de mention. Les gens de la coopérative peuvent être fiers de leurs immeubles et de l'aménagement qui y a été réalisé au fur et à mesure des années.

Aussi, la coopérative s'affiche clairement grâce à une enseigne lumineuse (6 pieds par huit pieds) où l'on y retrouve les informations nécessaires pour rejoindre la coopérative. On retrouve même le mot coop incrusté dans le pavage de treize entrées.

Pour la période des fêtes, la coopérative a accepté de dégager un budget à chaque année pour décorer. Les gens du voisinage sont encore une fois impressionnés et l'impact est très fort sur les passants. En plus, les membres décoorent leurs balcons ajoutant d'autant plus à l'effet d'ensemble.

Actions d'aide à la communauté

Depuis 1992, la coopérative organise une guignolée. Au début, l'activité était centrée sur les membres de la coopérative mais depuis 2003, cette activité s'est élargie à tout un quartier. En novembre dernier, avait donc lieu la quatrième édition de cette activité où l'on s'était fixé comme objectif de visiter 1 300 portes. Une équipe de 20 25 personnes de la coopérative avait été mise sur pied pour cette collecte annuelle pour recueillir des dons en argent, des jouets neufs ou encore de la nourriture non périssable. Le tout devant être remis à l'organisme communautaire l'Entraide Chez-Nous.

Par l'entremise du journal de la coopérative, le Coop-errant, on sollicite régulièrement la participation des membres pour s'impliquer (par exemple : à titre de bénévole pour Opération Nez-Rouge ou de volontaire pour faire partie d'un comité d'intercoopération). La coopérative a constitué une banque de personnes disponibles pour venir en aide à des familles nombreuses de la coopérative.

Il y a aussi le PROJET-EH (équilibre humanitaire) qui se veut un encouragement aux travailleurs des pays en voie de développement pour se procurer des bijoux notamment. Pour plus d'informations ou pour acheter des bijoux, une personne de la coopérative peut être rejointe et le conseil d'administration a appuyé l'idée qui s'inscrit par ailleurs dans le giron du commerce équitable.

La coopérative a déjà eu l'occasion de s'impliquer trois ans dans un camp de vacances dans les Laurentides (pour les jeunes durant l'été et les adultes hors-saison). La coopérative relance l'idée d'un camp de vacances et serait ouverte à des suggestions à ce sujet.

Implication politique

Grâce à l'implication de M. Yves Delisle à titre de délégué de la coopérative, ce dernier siège sur de nombreux conseils d'administration, soit ce lui de la Fédération des coopératives d'habitation montréalaises, celui de la Confédération québécoise des coopératives d'habitation et celui également de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada.

La coopérative se préoccupe aussi de rencontrer des conseillers municipaux ou des députés oeuvrant tant sur la scène québécoise que canadienne.

Lors d'activités sociales comme au feu de la St-Jean-Baptiste ou à une épluchette de blé d'Inde la coopérative en profite pour inviter à l'occasion des personnes liées au monde politique et en lien avec le quartier où est située leur coopérative.

Quelques commentaires des participants

Les coopératives ne doivent pas hésiter à contacter leurs municipalités ou des organismes à vocation communautaire de leur milieu. L'idée d'un camp de vacances pour jeunes mériterait d'être relancée. Enfin, s'il n'est pas facile de mobiliser les membres des coopératives, il faudra y apporter une attention particulière car l'avenir du mouvement pourrait en dépendre tout en se préoccupant de la relève.

Aussi, n'oublions pas que le 7^{ième} principe du Mouvement coopératif est celui ayant trait à l'engagement envers la communauté stipulant que les coopératives contribuent au développement durable de leur communauté dans le cadre d'orientations approuvées par leurs membres.

21 janvier 2007
PLÉNIÈRE

Lors de la plénière du dimanche avant-midi, un constat s'est dégagé de manière unanime à l'effet que l'expérience doit se renouveler. De pouvoir partager des pratiques exemplaires fournit une occasion extraordinaire de s'aider entre membres de coopératives et de constater que nous faisons partie d'un Mouvement.

Ce que l'on souhaite vivement, c'est qu'il y ait des suites car l'on repart avec des idées nouvelles, des pratiques exemplaires qui ont fait leurs preuves et qui ont un effet stimulant pour des membres de coopératives sans parler de la panoplie d'outils qui sont mis à notre disposition.

Il s'agit d'une formule gagnante et s'il y a quelque chose à déplorer, c'est uniquement le fait que d'autres membres de coopératives n'aient eu l'occasion de participer à ce colloque. Idéalement, il faudrait faire en sorte que toutes les coopératives d'habitation puissent être consultées sur leurs pratiques pour le plus grand bénéfice des membres et du Mouvement de l'habitation coopérative.

En résumé, l'organisation de ce colloque aura permis de constater le succès que l'intercoopération permet puisque l'événement a été organisé conjointement par la Confédération et les fédérations de la Montérégie et de la Mauricie, Centre-du-Québec.

Annexe 1

**BIBLIOGRAPHIE,
RÉFÉRENCES
ET
PARTENAIRES**

BIBLIOGRAPHIE, RÉFÉRENCES ET PARTENAIRES

BIBLIOGRAPHIE

- ALLARD, Gérard. Extrait adapté du document Politique de sélection et d'intégration des nouveaux membres, pour la coopérative Lezarts, Montréal.
- ALLARD, Gérard. Résumé des titres du Règlement d'application de la Loi sur les coopératives.
- CHAMPAGNE, Pierre, et FECHIMM. Extrait du document de présentation Démarche diagnostique PSBL-P, marche à suivre.
- CHARBONNEAU, Roland, et Jean-Pierre DESLAURIERS. Les coopératives d'habitation en France et au Québec : problèmes actuels et perspectives d'avenir, revue du C.I.R.I.E.C., 1986-1987, vol. 18, no. 2, (Coopératives et développement).
- CQCH. Étude - *Le potentiel de financement autonome des coopératives d'habitation du Québec*, mai 2004.
- CQCH. *Fin des accords d'exploitation : Défis et opportunité pour les coopératives d'habitation québécoises*, octobre 2006.
- CQCH. L'arbitrage et les autres modes alternatifs de règlement des différends dans les coopératives d'habitation, mars 2005.
- CQCH. L'Écho-hop! d'habitation, quadrimestre, Québec, La publication du mouvement coopératif en habitation.
- CQCH. Rapport – Enquête sur le profil socio-économique des résidents de coopératives d'habitation – 2002, mai 2003.
- CQCH, et FHCC. *Les problèmes de bâtiments*, Expertise Réseau, mars 1996.
- DEMERS, Nancy. *Précis du droit de la construction*, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais inc., 2000.
- DOUVILLE, Jacques, et autres. *Comptabilité générale - Modèle comptable et formes économiques d'entreprises*, Montréal, Éditions du Renouveau pédagogique inc., 1988, p. 16-17.
- FÉDÉRATION DE L'HABITATION COOPÉRATIVE DU CANADA (FHCC). *Guide de planification de la réserve de remplacement*.
- FOUCHER, Roland, et Kenneth W. THOMAS. *La gestion des conflits*, dans TESSIER, R., et Y. TELLIER (sous la direction de), « Changement planifié et évolution spontanée », Québec, Presses de l'Université du Québec, 1991, p 89.
- KOTT, Olivier F., et Claudine ROY. *La construction au Québec : perspectives juridiques*, Montréal, Wilson & Lafleur ltée. 1998.

- LEDUC, Murielle. *Les coopératives d'habitation - Nouvelles expériences et perspectives de développement*, Montréal, Éditions du Jour, 1978, p. 37-38.
- MATHIEU, Réjean. *Agir ensemble démocratiquement*, Montréal, RGPAQ et Service aux collectivités de l'UQAM, 1993, p. 75.
- MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE L'INNOVATION ET DE L'EXPORTATION (MDEIE), DIRECTION DES COOPÉRATIVES. Cahier de formation, projet de loi 22, *Loi modifiant la Loi sur les coopératives*, juin 2004.
- MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE L'INNOVATION ET DE L'EXPORTATION (MDEIE), DIRECTION DES COOPÉRATIVES. *Les coopératives d'habitation au Québec (Édition 2005)*
- MORIN, Victor LL. D. Extraits adaptés par ALLARD, Gérard. *Procédures des assemblées délibérantes*, Éditions Beauchemin Illimitée, 1987.
- PETITPAS, Jean-Guy, Guy BOUCHER et Paul-André GAGNÉ. *Gérer des conflits*, Sainte-Foy, Les Publications du Québec, 1994.
- RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC (RBQ). *Conseils pratiques pour le choix d'un entrepreneur*, Dépliant.
- RÉGIE DU LOGEMENT (RLQ). *Guide du locataire*.
- SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT (SCHL). *Avant de rénover*, Guide et catalogue pour la rénovation, 1997.
- SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT (SCHL). *Manuel de planification du remplacement des immobilisations*, Édition bilingue à l'intention des organismes de logements coopératifs et sans but lucratif, 2003. (Logiciel du contenu de ce manuel en appelant à la SCHL, numéro de commande 63203.)
- SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT (SCHL). *Votre appartement*, Feuilles.
- SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT (SCHL). *Votre maison*, Feuilles.
- SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC, DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DES PROGRAMMES (SHQ). *INFO EXPRESS*, Publication officielle.
- SYLVESTRE, Pierre, et autres. Résumé tiré de *La coopérative d'habitation et la loi*, Montréal, Wilson et Lafleur ltée, 2000,
- UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, SECRÉTARIAT GÉNÉRAL. *Guide de procédure des assemblées délibérantes*, Les Presses de l'Université de Montréal, 2001.

SITE INTERNET

Association canadienne de la construction (ACC)
<http://www.cca-acc.com>

Association de la construction du Québec (ACQ)
<http://www.acq.org>

Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec (APCHQ)
<http://www.gomaison.com>

Bureau des soumissions déposées du Québec (BSDQ)
<http://www.bsdq.org>

Comité canadien des documents de construction (CCDC)
<http://www.ccdc.org>

Commission de la construction du Québec (CCQ)
<http://www.ccq.org>

Commission de la sécurité et de la santé au travail (CSST)
<http://www.csst.qc.ca>

Confédération québécoise des coopératives d'habitation
<http://www.cooperativehabitation.coop/>

Conseil canadien de la coopération (CCC)
<http://www.ccc.coop>

Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM)
<http://www.coopquebec.coop>

Fédération de l'habitation coopérative du Canada
<http://www.chfc.ca/>

Fonds québécois de l'habitation communautaire
<http://www.fqhc.qc.ca>

Gouvernement du Québec – Répertoire des programmes – Modifications au bail d'un logement - *Programme Allocation-logement* - *Programme Rénovation Québec* - *Programme Supplément au loyer*
<http://www.formulaire.gouv.qc.ca>

Institut de recherche en construction (IRC)
<http://www.cnrc.ca/irc>

Institut de recherche et d'enseignement pour les coopératives de l'Université de Sherbrooke (IRECUS)
www.usherbrooke.ca/irecus

Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

<http://www.mdeie.gouv.qc.ca>

Ministère du travail - Québec

<http://www.travail.gouv.qc.ca>

Publications du Québec

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php>

Registraire des entreprises du Québec (REQ)

www.req.gouv.qc.ca

Régie du bâtiment du Québec (RBQ)

<http://www.rbq.gouv.qc.ca>

Régie du logement

<http://www.rdl.gouv.qc.ca>

Rénover comme un Pro (informations techniques sur comment faire des travaux de rénovations)

www.commeunpro.com

Secrétariat aux coopératives (gouvernement du Canada)

<http://coop.gc.ca>

Société d'habitation du Québec (SHQ)

<http://www.shq.gouv.qc.ca>

Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)

<http://www.cmhc-schl.gc.ca>

Stratégie - Industrie Canada

<http://www.strategis.ic.gc.ca>

Tribunal administratif du Québec - Contestation des taxes foncières

www.taq.gouv.qc.ca

LISTE DES PRINCIPAUX DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Fiches d'information juridique (CQCH)
- Gestion du logement social - normes, règlements, directives (SHQ)
- Guide de gestion – Programme *Supplément au loyer* (SHQ)
- Guide de présentation des projets – Programme *AccèsLogis* – FQHC
- Guide d'entretien préventif (CQCH)
- Guide d'intervention auprès des coopératives en difficulté (CQCH)
- Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation (CQCH)
- La coopérative d'habitation et la loi, Pierre Sylvestre et al. (Sylvestre, Fafard, Painchaud, avocats)
- Manuel de planification du remplacement d'immobilisations (SCHL)
- Modèles de règlements et politiques (CQCH) (Disque compact) ou Annexe 1
- Les coopératives d'habitation au Québec (Édition 2005 – MDEIE)

LES PARTENAIRES DU MILIEU COOPÉRATIF D'HABITATION

Abri international

Abri international est le programme de développement international du secteur de l'habitation coopérative et du logement social au Canada. Abri international travaille avec des organismes partenaires dans le but d'améliorer les conditions de logement, bâtir des communautés viables et d'établir une vision partagée d'un développement mondial équitable. Abri international concentre ses activités auprès des communautés défavorisées en Afrique, Asie, Amérique latine, les Caraïbes et l'Europe de l'Est.

Casier postal 67023, succursale LeMoyné
Saint-Lambert, Québec
J4R 2T8
Téléphone : (450) 671-1245
Télécopieur : (450) 671-3520
Courriel : info@rooftops.ca

Association des groupes de ressources techniques (AGRTQ)

D'abord regroupés régionalement, les GRT ont décidé en 1989 de fonder une association provinciale : l'AGRTQ. L'Association compte aujourd'hui 25 membres répartis sur l'ensemble de la province du Québec. L'Association est considérée comme un intervenant majeur par les agences gouvernementales (SCHL, SHQ), les municipalités et les organismes qui traitent d'habitation sociale. L'Association a été au cœur des discussions avec la SHQ qui ont conduit à la mise en place du *Programme d'achat-rénovation pour les coops et les osbl*. Elle occupe deux sièges au Conseil d'administration du Fonds québécois d'habitation communautaire et a travaillé activement à l'élaboration du programme *AccèsLogis Québec*.

1000, rue Amherst, bureau 101
Montréal (Québec)
H2L 3K5
Téléphone : (514) 849-8547
Télécopieur : (514) 849-9452
Courriel : agrtq@agrtq.qc.ca

Caisse d'économie solidaire Desjardins (CÉSD)

La Caisse d'économie solidaire Desjardins s'est entièrement dédiée au développement d'une économie solidaire. Elle a choisi d'appuyer l'entrepreneuriat collectif au sein des quatre grands réseaux syndical, coopératif, communautaire et culturel. Depuis longtemps, elle innove dans l'offre de services sur mesure pour répondre aux besoins particuliers des groupes et des entreprises collectives. On y trouve tous les services et produits financiers offerts sur le marché et plus encore, par exemple, un programme exclusif pour les coopératives d'habitation.

Elle peut faire plus parce qu'elle agit en partenariat avec des réseaux de soutien et de financement aux entreprises d'économie sociale et solidaire. Où que l'on soit, il est facile de

faire affaire avec elle. Ses services téléphoniques, les guichets automatiques, le site Internet de Desjardins, ses centres de services à Québec, Montréal et Joliette sont autant de portes d'entrée pour la joindre.

Numéro sans frais : 1 800 626-5166.

Québec

155, boulevard Charest Est, bureau 500

Québec (Québec)

G1K 3G6

Téléphone : (418) 647-1527 / 1 877 647-1527

Télécopieur : (418) 647-2051

Montréal

1601, avenue De Lorimier

Montréal (Québec)

H2K 4M5

Téléphone : (514) 598-2122 / 1 877 598-2122

Télécopieur : (514) 598-2496

Lanaudière

190, rue Montcalm

Joliette (Québec)

J6E 5G4

Télécopieur : (450) 753-7055 / 1 866 753-7055

Télécopieur : (450) 752-5589

Centre interdisciplinaire de recherche et d'information sur les entreprises collectives (CIRIEC-CANADA)

Le CIRIEC-Canada est une association scientifique sans but lucratif qui s'intéresse à toutes les formes d'organisations et d'activités économiques orientées vers l'intérêt général ou collectif. Il a été fondé en 1967 et il est devenue la section nationale du Centre international de recherche et d'information sur l'économie publique, sociale et coopérative dont le siège est à Liège (Belgique) qui a été créé en 1947 (voir historique). Que ce soit à partir de la recherche, de la formation, de la diffusion ou de l'intervention, le CIRIEC-Canada vise à contribuer au développement de cette forme d'activité économique en apportant, à son développement, un soutien éclairé et critique.

Université du Québec à Montréal

Case postale 8888, succursale Centre-ville

Montréal (Québec)

H3C 3P8

Téléphone : (514) 987-8566

Télécopieur : (514) 987-8564

Courriel : ciriec-canada@uqam.ca

Chaire de coopération Guy-Bernier (CCGB)

La création de la Chaire de coopération Guy-Bernier, le 27 janvier 1987, est l'aboutissement d'un effort conjoint de l'UQÀM, de la Fondation UQÀM et de la Fédération des caisses populaires Desjardins de Montréal et de l'Ouest-du-Québec (FMO).

La Chaire de coopération Guy-Bernier a permis d'accroître rapidement l'intérêt pour la recherche sur divers aspects des entreprises coopératives. Aujourd'hui, il en résulte l'existence d'un véritable centre d'intérêt académique dans ce domaine de la recherche et d'études sur les coopératives, et en particulier les coopératives d'épargne et de crédit.

La mission fondamentale de la Chaire est de développer des activités de recherche, d'enseignement et de diffusion ordonnées en fonction d'une meilleure compréhension du mouvement coopératif et de son évolution.

Ainsi, par ses nombreuses activités, la Chaire favorise la réflexion et les échanges sur les pratiques coopératives en vue de contribuer à leur amélioration et à leur développement.

Université du Québec à Montréal
Case postale 8888, succursale Centre-ville
Montréal (Québec)
H3C 3P8
Téléphone : (514) 987-8566
Télécopieur : (514) 987-8564
Courriel : chaire.coop@uqam.ca

Chantier de l'économie sociale (CÉS)

La principale mission du Chantier de l'économie sociale est de promouvoir l'économie sociale comme partie intégrante de la structure socio-économique du Québec, et ce faisant, faire reconnaître la pluralité du caractère de notre économie.

Le Chantier travaille ainsi à favoriser et soutenir l'émergence, le développement et la consolidation d'entreprises et d'organismes d'économie sociale dans un ensemble de secteurs de l'économie. Ces entreprises collectives apportent une réponse originale aux besoins de leur communauté et créent des emplois durables.

4200, rue Adam
Montréal (Québec)
H1V 1S9
Téléphone : (514) 899-9916 / 1 888 251-3255
Télécopieur : (514) 899-0114
Courriel : ecosoci@chantier.qc.ca

Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM)

Le Conseil québécois de la coopération et de la mutualité réunit l'ensemble des regroupements de coopératives du Québec, lesquelles comptent quelque 3 200 coopératives qui procurent plus de 79 000 emplois directs. Carrefour des réseaux de coopératives, le Conseil de la coopération du Québec organise la concertation entre les secteurs coopératifs, effectue la représentation et défend les intérêts de l'ensemble du Mouvement coopératif québécois et favorise le développement coopératif afin de multiplier les effets bénéfiques de la coopération pour ses membres et pour la population.

5955, rue Saint-Laurent, bureau 204
Lévis (Québec)
G6V 3P5

Téléphone : (418) 835-3710

Télécopieur : (418) 835-6322

Courriel : info@coopquebec.coop

Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC)

La Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) est le porte-parole officiel du mouvement canadien de l'habitation coopérative.

Son rôle consiste à unir, représenter et servir les coopératives d'habitation du Canada ainsi que les organismes membres qui appuient leur fonctionnement et leur développement. Elle cherche de façon active à favoriser la croissance, la stabilité et l'autonomie du mouvement canadien de l'habitation coopérative. Faisant partie du mouvement coopératif plus global, elle encourage la coopération au Canada et à l'étranger.

225, rue Metcalfe, bureau 311

Ottawa (Ontario)

K2P 1P9

Téléphone : (613) 230-2201

Télécopieur : (613) 230-2231

Courriel : info@fhcc.ca

Fédération des coopératives de développement régional du Québec (FCDRQ)

La Fédération des coopératives de développement régional du Québec (FCDRQ) a pour mission de coordonner le réseau des coopératives de développement régional (CDR) et d'en assumer la représentation. Elle assure le leadership en matière de concertation et de développement régional coopératif et donne vie aux orientations du réseau par son implication et son initiative.

La Fédération des coopératives de développement régional du Québec vient confirmer le positionnement du réseau des CDR sur la scène provinciale.

3188, chemin Sainte-Foy, bureau 200

Québec (Québec) G1X 1R4

Téléphone : (418) 656-1335

Télécopieur : (418) 651-3860

Courriel : info@fcdrg.coop

Fondation pour l'éducation à la coopération (FÉC)

La Fondation pour l'éducation à la coopération a été fondée en 1994 autour d'orientations liées à l'éducation coopérative des jeunes. Sa mission a un caractère unique puisqu'elle est la seule organisation à promouvoir, auprès des jeunes, des façons de faire coopératives en vue de contribuer à la formation des citoyens de demain.

Pour réaliser cette mission, la Fondation offre aux jeunes les moyens d'approprier les multiples facettes de la coopération. Par l'appui à des initiatives coopératives, la Fondation

investit pour que les jeunes s'approprient les valeurs d'entraide et de solidarité et expérimentent l'entrepreneuriat coopératif pour concrétiser les nombreux projets qu'ils ont à l'esprit.

5159, boulevard de la Rive-Sud, bureau 204
Lévis (Québec)
G6V 4Z5
Téléphone : (418) 835-3710
Télécopieur : (418) 835-6322
Courriel : info@coopquebec.coop

Fonds de stabilisation fédéral des coopératives d'habitation (FSFCH)

Le Fonds de stabilisation fédéral des coopératives d'habitation a été créé le 12 avril 1989 en vertu d'un *Acte de fiducie* établi par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et les fiduciaires. Le but premier du Fonds est de contribuer à prévenir des demandes de règlement au Fonds d'assurance hypothécaire pour les coopératives d'habitation financées par un prêt hypothécaire indexé.

Le Fonds fournit une aide aux coopératives d'habitation admissibles qui éprouvent des difficultés temporaires. Les coopératives d'habitation admissibles sont celles qui ont payé les droits d'inscription prescrits par l'*Acte de fiducie*. L'aide financière du Fonds est fournie sous forme de prêt selon les conditions spécifiées dans l'*Acte de fiducie*.

Sept fiduciaires administrent le Fonds de stabilisation. Trois fiduciaires sont nommés par le ministre responsable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement et quatre sont nommés par la Fédération de l'habitation coopérative du Canada. Leurs devoirs et leurs droits sont établis par l'*Acte de fiducie* et les lois applicables.

150, rue Isabella, bureau 605
Ottawa (Ontario)
K1S 1V7
Téléphone : (613) 569-9636
Télécopieur : (613) 569-9638

Fonds québécois d'habitation communautaire (FQHC)

Le Fonds a pour mission de coordonner les efforts de tous les acteurs du monde de l'habitation, soit les pouvoirs publics, les organismes du milieu et de l'entreprise privée, et ce, afin de favoriser la réalisation et le maintien de logements communautaires de qualité à coût abordable.

L'engagement gouvernemental pour ce Fonds, annoncé lors du Discours sur le budget de mars 1997, se chiffrait alors à 43 M\$ annuellement sur une période de cinq ans, soit au total 215 M\$. Il s'est concrétisé par le biais du programme *AccèsLogis Québec* géré toutefois par la Société d'habitation du Québec en raison de l'imputabilité gouvernementale. Les sommes d'argent investies devaient servir à la réalisation de quelque 6 400 nouvelles unités de logement de type coopératif et sans but lucratif pour les ménages à revenu faible et modeste ainsi que les personnes ayant des besoins particuliers de logement. En novembre 2001, le gouvernement annonçait le renouvellement de l'investissement dans le programme *AccèsLogis Québec* (250 M\$ sur 5 ans) et un investissement dans le programme *Logement*

abordable Québec - programme à frais partagés entre les gouvernements du Québec et du Canada (105 M\$ sur 2 ans jumelés aux fonds du gouvernement fédéral pour 267 M\$).

Afin d'ajouter à cette contribution gouvernementale, le Fonds a le mandat de solliciter et d'administrer tous les dons, legs et autres formes de contribution provenant des différents partenaires, associations, fondations, entreprises, citoyens, en vue d'encourager et de stimuler le développement du logement communautaire au Québec.

155, boulevard Charest Est, bureau 140
Québec (Québec)
G1K 3G6
Téléphone : (418) 524-2080
Télécopieur : (418) 524-2112

Institut de recherche et d'enseignement pour les coopératives de l'Université de Sherbrooke (IRECUS)

L'IRECUS est un institut universitaire dont les principales activités sont la recherche, l'enseignement, les services à la collectivité et la coopération internationale. Il s'est donné comme but de favoriser l'enseignement et la recherche multidisciplinaire sur le thème de la coopération en collaboration avec les facultés et les départements de l'Université de Sherbrooke intéressés au domaine coopératif ainsi qu'avec les divers milieux coopératifs nationaux ou étrangers.

Son travail constant avec le mouvement coopératif québécois a permis à l'Institut de développer une expertise en gestion et en développement des coopératives qui lui donne une réputation de niveau international. Cette expertise est d'ailleurs reconnue et demandée par un très grand nombre d'universités à travers les Amériques.

Secrétariat de l'IRECUS
Faculté d'administration
Université de Sherbrooke
Téléphone : (819) 821-8000, poste 3220
Télécopieur : (819) 821-7213
Courriel : irecus@adm.usherbrooke.ca

L'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (aruc-és)

L'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) est une infrastructure de partenariat pour la recherche, la formation, la diffusion et l'échange de connaissances en économie sociale. Fondée en janvier 2000, elle est constituée de membres provenant tant du milieu universitaire que des différents milieux d'intervention impliqués dans le développement de l'économie sociale au Québec. Sa mission est d'analyser et de soutenir le développement de l'économie sociale. Ses objectifs sont de créer un réseau de chercheurs et de praticiens pour appuyer et faire progresser la recherche sur l'économie sociale, favoriser le partage des connaissances entre les universités et les communautés, produire des savoirs qui seront utiles au développement des collectivités.

Université du Québec à Montréal
Case postale 8888, succursale Centre-ville
Montréal (Québec)

H3C 3P8

Téléphone : (514) 987-2574

Télécopieur : (514) 987-6913

Courriel : aruc-es@uqam.ca

Ministère du Développement économique, de l'innovation et de l'exportation (MDEIE) - Direction des coopératives

La Direction des coopératives du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation favorise l'émergence et la croissance des entreprises coopératives. Elle encourage également la promotion du virage entrepreneurial des entreprises d'économie sociale et contribue à leur consolidation.

En sa qualité d'administratrice de la *Loi sur les coopératives*, cette direction régit la constitution, le fonctionnement et la liquidation des entreprises coopératives. Parallèlement, elle fournit à la clientèle coopérative et au public en général, l'information relative à la législation, au fonctionnement et à l'organisation de ces entreprises. Elle publie des données statistiques annuelles, des guides et certains autres documents traitant des coopératives. De plus, la Direction apporte un suivi et un soutien à différents secteurs de l'activité coopérative par l'analyse et la transmission de données ainsi que par une veille stratégique.

Pour mieux soutenir le développement des entreprises collectives, la Direction gère le :

- *Programme d'aide aux coopératives de développement régional*;
- *Programme de formation en gestion* pour les dirigeantes et dirigeants d'entreprises d'économie sociale;
- *Régime d'investissement coopératif (RIC)*;
- Émission des attestations d'admissibilité à la *Ristourne à impôt différé (RID)*.

Elle contribue également au *Réseau d'investissement social du Québec (RISQ)*.

Ministère du Développement économique de l'Innovation et de l'Exportation

Gouvernement du Québec

710, place D'Youville, 7^e étage

Québec (Québec)

G1R 4Y4

Téléphone : (418) 691-5978

Télécopieur : (418) 646-6145

Courriel : dir.coop-que@mdeie.gouv.qc.ca

Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)

Le Regroupement des offices d'habitation du Québec est la nouvelle dénomination sociale de l'Association des offices municipaux d'habitation du Québec, un organisme à but non lucratif, fondé en 1972. Ce changement a été rendu nécessaire d'une part, par l'adoption, le 30 avril 2002, de la loi 49 qui autorise la création d'offices « régionaux » d'habitation et d'autre part, par le plan d'action stratégique adopté par les membres en 2001. Ainsi, le ROHQ, soucieux de représenter et servir adéquatement ses membres, démontre son intérêt à accueillir dans ses rangs ces nouveaux offices.

Sa mission :

- promouvoir et favoriser le développement du logement public et abordable;

- représenter les offices d'habitation auprès des pouvoirs publics et des organismes liés au logement social;
- offrir une gamme de services visant à informer, former et soutenir les représentants des offices d'habitation, administrateurs et employés.

1126, chemin Saint-Louis, RC 1
Québec (Québec)
G1S 1E5
Téléphone : (418) 527-6228 / 1 800 463-6257
Télécopieur : (418) 527-6382
Courriel : rohq@rohq.qc.ca

Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est au cœur de l'habitation. Toutes ses activités visent à aider les Canadiens et les Canadiennes à vivre dans un logement sûr à tout point de vue. À titre d'organisme national responsable du logement, la SCHL joue un rôle important dans le secteur canadien de l'habitation.

La SCHL propose de nouvelles façons de financer l'achat des maisons. Elle favorise l'innovation dans le domaine de la technologie et de la conception des habitations. Grâce à son assurance prêt hypothécaire, elle aide les Canadiens et les Canadiennes à réaliser leur rêve et posséder leur propre maison.

L'aide accordée par la SCHL permet aux ménages à faible revenu, aux aînés, aux personnes handicapées et aux Autochtones de vivre dans des logements convenables et abordables. La SCHL crée des emplois pour les Canadiens et les Canadiennes dans le domaine des produits et services en aidant le secteur de l'habitation à exporter ses connaissances et ses compétences vers d'autres pays.

Les recherches de pointe effectuées par la SCHL améliorent la qualité des logements et font en sorte que ceux-ci soient plus abordables. Afin d'aider les Canadiens et les Canadiennes à tirer profit de son savoir-faire dans le domaine de l'habitation et prendre des décisions éclairées, la SCHL est devenue le plus important éditeur canadien de publications portant sur le logement. Elle possède également la collection la plus complète de documents sur l'habitat.

Bureau national
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7
Téléphone : (613) 748-2000
Télécopieur : (613) 748-2098
Courriel : chic@cmhc-schl.gc.ca

Société d'habitation du Québec (SHQ)

La Société d'habitation du Québec (SHQ) est le principal organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois. Elle poursuit une mission à la fois sociale et économique. Son mandat est de faciliter aux Québécois et aux Québécoises l'accès

à des conditions adéquates de logement en fonction de leurs ressources financières et de la diversité de leurs besoins.

La Société intervient auprès des ménages à revenu faibles ou modeste en leur apportant un soutien financier pour se loger ou encore en leur fournissant, directement ou par l'intermédiaire d'un propriétaire-bailleur privé ou un organisme à but non lucratif, un logement à coût abordable. Par ses subventions à la rénovation, elle favorise aussi le maintien en bon état des logements existants, tant en milieu rural qu'en milieu urbain. De plus, la Société aide des ménages ou des personnes en difficulté qui ont des besoins particuliers de logement, notamment les personnes handicapées, les sans-abri ou les personnes ayant des besoins d'hébergement urgents, comme les femmes victimes de violence. Enfin, elle encourage l'initiative communautaire en habitation et appuie le développement de l'industrie québécoise en habitation.

Aile Saint-Amable, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : (418) 643-7676 / 1 800 463-4315
Télécopieur : (418) 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca

Société de coopération pour le développement international (SOCODEVI)

Des entreprises coopératives et mutualistes québécoises s'unissaient, en 1985, pour fonder une organisation qui leur permettrait de partager leur expérience et leur expertise auprès d'organisations des pays du Sud dans leurs activités de développement. C'est ainsi que prend forme SOCODEVI « Société de coopération pour le développement international », une société canadienne privée sans but lucratif.

Avec l'engagement de ses institutions membres, et par la mise en valeur de la formule coopérative ou d'autres formes associatives, SOCODEVI contribue au développement durable des pays où elle intervient en ayant pour objectif que les populations se prennent en charge.

Les actions de coopération et l'expertise offerte par SOCODEVI et ses institutions membres visent principalement à appuyer le développement d'organisations autonomes au bénéfice des membres qui les composent et à renforcer la capacité des personnes à gérer leur propre développement.

1245, chemin Sainte-Foy, bureau 2300
Québec (Québec)
G1S 4P2
Téléphone : (418) 683-7225
Télécopieur : (418) 683-5229
Courriel : info@socodevi.org

Annexe 2

Tests de bonne gestion

Finances	53
Entretien	55
Organisation – Planification	57
Communications	58
Vie coopérative.....	60
Implication dans la communauté.....	63

TEST DE BONNE GESTION

« FINANCES »

***** Veuillez encercler la réponse correspondant le plus à votre coopérative *****

1. La coopérative adopte un budget réaliste chaque année

L'élaboration du budget se fait en consultant les différents comités ou les administrateurs responsables des différents aspects de la coopérative (entretien, formation, loisir, secrétariat etc.)	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le budget est adopté avant le début de l'année financière de ma coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Au moment de l'adoption du budget en assemblée générale, les membres sont conscients de l'impact des décisions prises (augmentation de loyer ou non, diminution du budget entretien, etc.).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Un suivi rigoureux du budget est fait en cours d'année, il est présenté régulièrement aux administrateurs et des ajustements sont apportés si nécessaire.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

2. La coopérative a de bons contrôles financiers

Ma coopérative exerce un bon contrôle sur ses loyers à recevoir. Les arrérages sont réduits au minimum.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative règle ses factures au complet et à temps et s'assure d'exercer un contrôle adéquat sur les dépenses.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a des mécanismes pour éviter la fraude.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a des politiques qui assurent de bons contrôles financiers (politique de paiement des loyers, de dépenses, de petite caisse etc.).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a une police d'assurances adéquates, nos actifs sont protégés.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Notre conseil d'administration connaît les règles financières concernant le programme de financement et leur application.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

3. La coopérative limite les pertes pour inoccupation et a un processus de sélection efficace

Ma coopérative limite le roulement de ses membres en leur assurant un bon service (réparation rapide, belle apparence de la coopérative, décisions équitables, etc.)	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a un comité de sélection efficace qui limite au maximum les pertes pour inoccupation. Le processus de demande de logement est rapide et simple.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative procède à des vérifications de crédit avant d'accepter de nouveaux membres afin de s'assurer de leur solvabilité.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative possède une liste d'attente et / ou une politique de mise en marché de ses logements, les logements vacants sont annoncés rapidement.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
La coopérative remet les logements en bon état pour qu'ils soient prêts à être remis sur le marché lorsqu'ils se libèrent.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

4. La coopérative a un système comptable efficace qui facilite la prise de décision et analyse régulièrement les états financiers

Le conseil de ma coopérative est en mesure de prendre des décisions éclairées en ce qui a trait aux finances parce que le système comptable est adéquat. Il permet d'obtenir les informations pertinentes (suivi budgétaire, comptes à payer, loyers à recevoir, etc.).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration analyse sur une base régulière les états financiers de la coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
La production des états financiers est faite dans les délais prévus par la loi et ceux-ci sont présentés aux membres en assemblée générale.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

5. La coopérative a une vision à long terme

Les réserves de la coopérative sont adéquatement pourvues et les membres sont conscients de l'importance d'alimenter ses réserves de façon continue.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres sont conscients de l'importance d'augmenter les loyers régulièrement afin d'assurer l'avenir de la coopérative. Ils n'accepteraient pas de négliger l'entretien de l'immeuble dans le but de payer le moins cher possible.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a un plan d'entretien des immeubles qui prévoit les travaux qui seront nécessaires au cours des prochaines années et les décisions financières sont prises en fonction de ce plan.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

Compilation (nombre de réponses par catégorie)					
---	--	--	--	--	--

TEST DE BONNE GESTION

« ENTRETIEN »

***** Veuillez encercler la réponse correspondant le plus à votre coopérative *****

1. Ma coopérative est attrayante

L'extérieur des bâtiments et le terrain sont bien entretenus.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a un plan d'aménagement paysager.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

2. Ma coopérative est bien entretenue

Ma coopérative a un programme d'entretien continu.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative procède à une inspection annuelle des logements et des espaces communs.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative procède à une inspection des logements lors des aménagements et déménagements.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les travaux de réparation/rénovation sont exécutés par des professionnels.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les travaux de réparation/rénovation sont généralement bien faits.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les corvées sont bien organisées et efficaces.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a un budget d'entretien adéquat.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

3. Ma coopérative est sécuritaire

Les aires communes de circulation sont bien entretenues en toute saison.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les outils sont bien rangés et sous clés.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les systèmes contre les incendies sont inspectés à toutes les années.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Un plan d'évacuation est en place en cas d'incendie.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a un plan pour les urgences.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres de ma coopérative savent comment procéder en cas d'urgence.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

4. Ma coopérative répond promptement aux demandes d'entretien

Ma coopérative a une politique d'entretien.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a mis en place un mécanisme simple pour les demandes de réparations.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les réparations sont exécutées promptement, de façon équitable, dans le respect des politiques.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

5. Ma coopérative a un plan d'entretien à long terme

Ma coopérative connaît la durée de vie utile des composantes de son bâtiment.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a une réserve de remplacement adéquate, c'est-à-dire qu'elle a ou prévoit avoir des ressources financières à court et à long terme pour faire face aux besoins de réparation et de modernisation.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

6. Ma coopérative gère adéquatement toutes les questions liées à l'entretien

Un comité d'entretien est en place.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le comité d'entretien connaît ses responsabilités.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le comité d'entretien connaît son budget et en fait un suivi régulier et adéquat.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
La coopérative a une politique d'attribution de contrat.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration soutient le travail du comité lorsque requis.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Un suivi régulier des contrats d'entretien des équipements est effectué.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le comité a mis en place un système adéquat de classement des documents reliés à l'entretien.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

Compilation (nombre de réponses par catégorie)					
---	--	--	--	--	--

TEST DE BONNE GESTION

« ORGANISATION - PLANIFICATION »

***** Veuillez encercler la réponse correspondant le plus à votre coopérative *****

1. Des priorités annuelles

Ma coopérative définit des priorités annuelles.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration gère le processus de planification annuelle.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres et les comités sont impliqués dans le processus de planification annuelle.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

2. Des tâches exécutées, des membres à la bonne place

Ma coopérative connaît les compétences et les intérêts de ses membres.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres connaissent l'ensemble des tâches à exécuter dans la coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative tient compte des circonstances particulières des membres lors de la distribution des tâches.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le travail est réparti équitablement entre les membres.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres et les comités savent ce qui est attendu d'eux.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

3. Une évaluation continue

Le conseil d'administration, avec l'aide des comités, évalue la gestion de la coopérative régulièrement et propose des améliorations.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration recherche l'opinion des membres et des comités.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration se soucie des nouveaux besoins de ses membres.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration est à l'affût de nouveaux leaders au sein de la coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

Compilation (nombre de réponses par catégorie)					
---	--	--	--	--	--

TEST DE BONNE GESTION

« COMMUNICATIONS »

***** Veuillez encercler la réponse correspondant le plus à votre coopérative *****

1. La coopérative a des mécanismes de communication efficace

Ma coopérative remet à tous ses membres un cahier de membre qui est mis à jour annuellement (incluant les règlements et politiques, le nom des personnes responsables, etc.).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative possède des mécanismes de communication avec ses membres connus de tous (bulletin, babillard, chaîne téléphonique, utilisation de l'internet, etc.).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

2. Le conseil d'administration agit de façon transparente

Le conseil d'administration a des mécanismes de communication avec les membres. Les membres sont informés des décisions du conseil.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres sont informés des grands enjeux auxquels font face les administrateurs et sont informés à l'avance des décisions à venir.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration prend ses décisions en fonction de nos règlements et politiques. Il évite le cas par cas.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Toutes les décisions du conseil sont prises dans le cadre d'une réunion dûment convoquée.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

3. Respect des canaux de communication par les membres et structure efficace

Les membres de ma coopérative s'adressent toujours à la bonne personne, lorsqu'ils ont un besoin particulier.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative a une procédure établie et respectée par les membres lorsque ces derniers souhaitent faire une demande de réparation.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Dans ma coopérative on ne tolère pas les rumeurs. Les incompréhensions, les interrogations et questions sont discutées dans le cadre de réunions formelles.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

4. Respect de la confidentialité des renseignements personnels

Le conseil et les différents comités s'assurent que les renseignements personnels sur les membres et futurs membres sont tenus confidentiels.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
---	------------	-------------------	-------------------	------------	--------------------

5. Climat des assemblées générales – communication non violente et respectueuse

La participation aux assemblées est bonne, les membres posent des questions et s'intéressent aux affaires de la coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le climat de nos assemblées générales est agréable, les membres n'hésitent pas à s'exprimer et à poser des questions.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Dans ma coopérative, c'est tolérance zéro en ce qui a trait à la violence. Le respect des membres entre eux est une priorité.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

6. Formation et information

Dans ma coopérative, les membres sont fortement encouragés à suivre de la formation et s'informer sur les différents aspects de la coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
---	------------	-------------------	-------------------	------------	--------------------

Compilation (nombre de réponses par catégorie)					
---	--	--	--	--	--

TEST DE BONNE GESTION

« VIE COOPÉRATIVE »

***** Veuillez encercler la réponse correspondant le plus à votre coopérative *****

1. Un conseil d'administration qui fonctionne bien

Les administrateurs connaissent et comprennent leurs responsabilités.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration exerce son autorité collectivement et solidairement.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les administrateurs adhèrent à un code d'éthique qui guide leurs actions et décisions.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration se rencontre régulièrement.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration informe les membres régulièrement.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les postes au conseil d'administration et sur les comités sont toujours comblés.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les administrateurs savent comment gérer leurs désaccords.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les administrateurs observent et font observer les règlements et les politiques en vigueur.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

2. De bonnes décisions prises dans l'intérêt collectif

Les administrateurs sont capables de prendre des décisions impopulaires mais vitales pour l'intérêt collectif.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les administrateurs prennent des décisions informées et les mettent en œuvre.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

3. Un climat sain et des relations harmonieuses entre les membres

Des activités sociales sont organisées pour mieux se connaître et s'amuser.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Un mécanisme efficace de gestion des plaintes est en place.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres sont respectueux des différences de culture, langue, religion, etc.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

4. Des réunions bien tenues, bien animées dans le respect des processus démocratiques

Les débats et discussions durant les assemblées de membres sont ouverts et respectueux.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les réunions des comités sont bien menées.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres reçoivent l'information nécessaire pour leur permettre de prendre des décisions éclairées.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

5. Des sessions d'orientation aux nouveaux membres et de la formation continue pour les membres

Le conseil d'administration fait la promotion de la formation.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le conseil d'administration recommande aux membres une allocation budgétaire annuelle pour la formation.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Tout nouveau membre reçoit une orientation générale sur la vie en coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Tout membre reçoit un cahier de membre regroupant l'ensemble des documents importants pour la vie de la coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

6. Des logements loués promptement

Les réparations et le nettoyage des logements vacants sont exécutés promptement.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le processus de sélection des nouveaux membres est simple et rapide.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les logements vacants sont annoncés si aucune liste d'attente n'est disponible.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Les membres du comité de sélection sont enthousiastes et comprennent bien la vie coopérative.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Le comité de sélection peut compter sur une politique de sélection claire.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

7. Le respect des obligations légales

Ma coopérative connaît et respecte ses obligations relatives à son accord d'exploitation.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative administre ses subventions d'aide ajustée au contrôle du revenu en accord avec les obligations de son programme de financement respectif.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative soumet ses états financiers vérifiés aux agences gouvernementales qui l'exigent et à sa fédération régionale.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative connaît et respecte les règles concernant les évictions de membre en tant que locataire.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative connaît et respecte la Loi sur les informations personnelles.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative connaît (et utilise lorsqu'elle en a besoin) un conseiller juridique compétent dans les coopératives d'habitation.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Compilation (nombre de réponses par catégorie)					

TEST DE BONNE GESTION

« IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ »

***** Veuillez encercler la réponse correspondant le plus à votre coopérative *****

1. Notre coopérative contribue à l'embellissement du quartier

Ma coopérative organise des activités stimulant l'embellissement de son immeuble et de son environnement et cela a un impact positif sur le quartier.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
---	------------	-------------------	-------------------	------------	--------------------

2. Notre coopérative participe activement à la vie de son quartier ou de sa municipalité

Ma coopérative est connue et reconnue dans le quartier.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative est identifiée, elle s'affiche clairement (pancarte identifiant la coopérative, par exemple).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative participe activement aux activités communautaires de son quartier (table de concertation, fête des familles...).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Notre coopérative pose des actions concrètes pour aider la communauté (politique de recyclage et / ou environnementale, collecte de fonds pour démunis, etc.).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Nos membres sont conscients que grâce à la coopérative, nous détenons un pouvoir pour agir positivement sur la communauté.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

3. Notre coopérative s'implique politiquement

Ma coopérative n'hésite pas à passer à l'action pour faire des revendications pour le bien de la communauté (visite chez le député, campagne de lettres...).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative participe à des campagnes de mobilisation politique (revendiquer des logements coopératifs, lutte contre la pauvreté, etc.).	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
Ma coopérative participe activement aux activités de sa fédération.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas
La personne déléguée aux assemblées générales de la fédération transmet les informations recueillies aux membres.	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Ne sais pas

Compilation (nombre de réponses par catégorie)					
---	--	--	--	--	--

Annexe 3

Programmation

PROGRAMMATION

Colloque sur les pratiques exemplaires
19, 20 et 21 janvier 2007

Centre de villégiature de Jouvence en Estrie
131, chemin de Jouvence, Orford (Québec) J1X 6R2

Vendredi, le 19 janvier 2007

16 h à 18 h - Arrivée des participants

18 h à 20 h - Souper

Salle à manger

20 h à 20 h 30 - Jeu éducatif

Salle Rose des vents

21 h à 22 h 30 - Vin et fromages

Salle Rose des vents

Samedi, le 20 janvier 2007

7 h 30 à 9 h - Déjeuner

9 h à 12 h - Atelier 1 : Finances

Salle Rose des vents

Formatrice : Michelle Morin

9 h à 12 h - Atelier 2 : Entretien

Salle Girouette

Formatrice : Sylvie Moreau

12 h à 13 h 30 - Dîner

Salle à manger

**13 h 30 à 16 h 30 - Atelier 3 :
Organisation-planification**

Salle Rose des vents

Formatrice : Sylvie Moreau

**13 h 30 à 16 h 30 - Atelier 4 :
Communications:**

Salle Girouette

Formatrice : Michelle Morin

18 h à 19 h 30 - Souper

Salle à manger

19 h 30 à 20 h 30 - Activité extérieure

20 h 30 à 22 h 30 - Projection d'un film

La Grande séduction

Salle Rose des vents

Dimanche, le 21 janvier 2007

7 h 30 à 9 h - Déjeuner

Salle à manger

9 h à 11 h 30 - Atelier 5 : Vie coopérative

Salle Rose des vents

Formatrice : Sylvie Moreau

**9 h à 11 h 30 - Atelier 6 : Implication
dans la communauté**

Salle Girouette

Formatrice : Michelle Morin

11 h 30 à 12 h - Plénière et évaluation

Salle Rose des vents

12 h à 13 h 30 - Dîner

Salle à manger

13 h 30 - Départ des participants

*** Veuillez prendre note que toutes les chambres devront être libérées pour 12 h le jour de votre départ.**

Annexe 4

Liste des participants

LISTE DES PARTICIPANTS

REPRÉSENTANTS DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

CQCH		FECHAM (SUITE)	
Trois Étoiles de L'Épiphanie	Diane Bérubé Jobin	Place Mozart	Johanne Gingras
Trois Étoiles de L'Épiphanie	Ginette Papineau Melançon	Place Mozart	Marie Lecourt
FECHAM		Place Mozart	Réjean Laforge
À Cœur Joie	Nicole Bossé	Place Mozart	Yvon Lambert
À Cœur Joie	Paul-Émile Théberge	Portes de l'espoir	Patrick Aubin
De la Place	André Lafontaine	Seigneurie de Vaudreuil	Edgar Marcoux
De la Place	Daniel Montpetit	Seigneurie de Vaudreuil	Jeanne Marcoux
De la Place	Danielle Cadieux	Seigneurie de Vaudreuil	Pauline Goyer
De la Place	Sylvie Varin	Solidarité 510	Johanne Léveillé
Des Jacinthes	Chantal Carle	Solidarité 510	Stéphane Blouin
Des Jacinthes	Judith Morisson	Solidarité 510	Sylvie Poulin
Dom. Des Grands Ducs	Julie Lavoie	St-Hyacinthe	Jacques Bousquet
Dom. Des Grands Ducs	Robert Mainville	Tournesol	Alain Poupart
Floralies	Christine Bougie	Tournesol	Josée Desjardins
Floralies	Marie-Ève Mercile	Tournesol	Lucie Dickey
Gens D'ici	Alain Bélanger	Tournesol	Stéphanie Yelle
Gens D'ici	Mary Leduc	FECHAQC	
La Baronnie	Gaëtan Lebrun	Belle saison	Monique Dorval
La Baronnie	Suzanne Lebrun	Belle saison	Nathalie Lussier
Lac St-François	Diane Quenneville	Bonne aventure de St-Rodrigue	France Binet
Lac St-François	Yves Lacelle	Bonne aventure de St-Rodrigue	Martine Robitaille
L'Amitié	France Blanchard	Calembour	Barbara Daris
L'Amitié	Henri Blanchard	Faubourg St-Louis	Michelle Roy
L'Amitié	Micheline Mailhot	La Maisonnée	Martine Hubert
L'Amitié	Monique Martineau	Sainte-Marie	Gilles Provencher
L'Aube	Berthe Éthier	FECHIMM	
L'Aube	Guyline Dubreuil	Côte St-Luc	Ibrahim Ismail
Le Chez-Nous	Nicole D'Amour	Terrasse Soleil	Claude Turcot
Le Chez-Nous	Rachelle Simard	Val Perché	Denis Plante
Le Chez-Nous	Sylvie Dumberry	FECHMACQ	
L'Espérance	Hélène Montpetit	Des Trois Pèlerins	Lise Leduc
Nouvelle Ère	Josiane Beaudoin	Des Trois Pèlerins	Marcel Leduc
Nouvelle Ère	Louise Rochon	Du Fleuve	Claudette Ménard
Place du Collège	Carole Émond	Du Fleuve	France Gaouette
Place du Collège	Claude Lachance	La Maisonnée	Josée Demers
Place du Collège	Ginette Giguère	La Maisonnée	Madeleine Desrochers
Place du Collège	Huguette Lachance	L'Entre-Nous	Aline Perron
Place du Collège	Johanne Gingras	L'Entre-Nous	Benjamin Lafrenière
Place du Collège	Lise Bolduc	L'Entre-Nous	Louiselle Lafrenière
Place du Collège	Yves Delisle	L'Entre-Nous	Monique Guillemette

LISTE DES PARTICIPANTS (suite)

REPRÉSENTANTS DES COOPÉRATIVES D'HABITATION (SUITE)

FECHMACQ (SUITE)

Nicolet	Clément Dubois
Nicolet	Raymonde G. Dumoulin
Nicolet	Roger Lafleur
Pêle-Mêle	Irène Perreault
Pêle-Mêle	Louis-Richard Morin
Pêle-Mêle	Suzanne Roy
Pierre-Boucher	France Rocheleau Jean
Pierre-Boucher	Marc-André Jean
Sans Détour	Hélène Tardif
Solveil	Christian Tessier
Solveil	Hermance Dubois
Solveil	Marie-Claude Baril
Sur le Seuil	Hélène Blanchette
Sur le Seuil	Jocelyne Dubois
Sur le Seuil	Lise Héту
Sur le Seuil	Marcel Marier
Sur le Seuil	Réjeanne Marier
Sur le Seuil	Richard Héту
Sur le Seuil	Rolande Noury

REPRÉSENTANTS DES COOPS EXEMPLAIRES

St-Gabriel	Louis Boutet
Des Cantons	Jacques Côté
Des Cantons	Michèle La Haye
Vivre en ville	Véronique Jampierre
À tout hasard	Lise Thibodeau
À tout hasard	Annik Gelineau

ANIMATRICES

Sylvie Moreau
Michelle Morin

PERSONNEL

CQCH	Jocelyne Duperron
CQCH	Eric Tremblay
CQCH	Jocelyne Rouleau
CQCH	René Robert
FECHAM	Mélanie Blouin
FECHAM	René Daoust
FECHAQC	Guillaume Brien
FECHAS	André Therrien
FECHAS	Dennis Bolduc
FECHAS	Régine Lalancette
FECHMACQ	Mireille Pepin
FECHMACQ	Véronique Blais

Annexe 5

Exemple d'une politique d'évaluation

COOPÉRATIVE D'HABITATION
DES CANTONS DE L'EST

ÉVALUATION DES MEMBRES MAISON E

L'évaluation des membres.....	75
Politique d'évaluation annuelle des membres	78
Extrait de la Loi sur les coopératives.....	79
Pour se préparer à l'évaluation.....	80
Exemple de tableau d'évaluation	82
Rapport d'évaluation	83
Fiche d'évaluation négative	84

L'évaluation des membres

Ce document d'information a été conçu par Sylvie Nobert à partir des règlements et des politiques de la Coopérative d'habitation des Cantons de l'Est (CHCE), et surtout, des échanges qui ont eu lieu entre les gestionnaires et autres membres qui étaient présents à la rencontre de l'autogestion du 9 novembre 1998. Il a été modifié en 2004 à la suite des discussions tenues lors des assemblées générales de mai et de décembre 2003.

Évaluer la participation

Ce que nous appelons « l'évaluation des membres » est en bonne partie l'évaluation de la participation d'un membre, car il n'est pas question d'évaluer le membre en tant que personne (*vous l'aviez deviné*). Le mécanisme d'évaluation, dont nous nous sommes dotés en assemblée générale, vise à s'assurer que chaque membre prend sa part de responsabilité dans le fonctionnement de la CHCE. C'est aussi un moyen de nous assurer que personne ne sera exclu comme membre sur de fausses perceptions ou sur des jugements arbitraires. C'est une façon objective de vérifier la participation de chaque membre, mais aussi d'informer la direction de l'état de santé de chaque maison.

L'évaluation, ça s'organise!

Avant de faire l'évaluation, le gestionnaire voit à ce que le comité de propriété ait en main toutes les données nécessaires, c'est-à-dire la compilation des présences de chacun aux réunions du comité de propriété et la liste des tâches que chaque membre devait assumer durant l'année (entretien et autres).

Il est important de préparer un document dès septembre ou en début d'année, contenant la liste des tâches de chacun. Il peut prendre différentes formes, par exemple : une fiche de participation, un organigramme, etc. C'est une façon de s'assurer que chacun sache clairement ce qu'il a à faire durant l'année et sur quoi il sera évalué.

Il ne s'agit pas seulement des tâches d'entretien, mais bien de toute tâche jugée importante par le comité de propriété : cela peut aller de la prise de notes aux réunions, aux tâches de jardinage, etc.

Chaque membre doit avoir en sa possession une copie de la politique d'évaluation de la CHCE avec la liste des tâches.

Le déroulement de l'évaluation

Selon la politique d'évaluation de la CHCE, l'évaluation est censée se dérouler en comité de propriété, cela afin de s'assurer qu'une seule personne ne puisse décider de la qualité de l'évaluation de chacun. Toutefois, un comité de propriété peut s'assurer de l'objectivité de l'évaluation tout en élaborant sa propre façon de faire. À cet effet, les moyens dont se dotent les maisons varient d'une à l'autre, par exemple, en fonction du nombre de logements de la maison.

Lors de la réunion du comité d'autogestion du mois de novembre 1998, les gestionnaires ont échangé, entre eux, sur la façon dont se déroule l'évaluation chez eux. Voici donc quelques exemples tirés du vécu de différentes maisons de la CHCE.

Souhaitons que cela vous inspire!

Nos amis de la maison J (14 logements) procèdent d'abord à une auto-évaluation. En effet, lors d'un tour de table, chaque membre s'auto évalue et reçoit ensuite les « feed-back » des autres membres. Ils s'assurent aussi d'avoir entre les mains la politique de la CHCE.

Pour la maison T (16 logements), c'est le comité de gestion, comprenant trois membres, qui prépare l'évaluation. Il procède à la compilation des présences aux réunions ainsi que de la réalisation de la tâche d'entretien de la cage d'escalier (selon une cédule affichée au babillard qui est initialisée par un responsable du comité d'entretien à chaque fois qu'un membre effectue sa tâche). Le comité prépare un tableau sur lequel on retrouve : la liste des membres, la compilation ainsi qu'une liste des autres tâches qui devaient être effectuées par chacun (sans en évaluer l'exécution). C'est ensuite le comité de propriété qui complète le tableau en évaluant les autres tâches qui devaient être exécutées par chacun.

C'est à la chandelle (hé oui!) que les membres de la maison J (14 logements) ont effectué leur dernière évaluation, car il y avait une panne d'électricité (ah!). Cela a créé une ambiance intime et ils ont tellement aimé cela qu'ils se proposent de recommencer cette année.

Certains comités de propriété profitent de cette occasion pour souligner les « bons coups » de chaque membre.

Les autres engagements d'un membre

Il est important de savoir qu'en tout temps un membre peut être suspendu ou exclu et perdre ses droits et son rabais de membre (rabais de loyer). C'est pour des motifs autres que son manque de participation, par exemple, pour plaintes répétées de bruit excessif, fraude, non-respect du contrat de membre, etc.

À cet effet, le comité de propriété doit adresser une demande écrite au conseil d'administration de la CHCE. Il est important de bien détailler les motifs ainsi que les démarches déjà entreprises (par le comité de propriété) auprès du membre en question.

Le membre exclu devient alors simple locataire et paie le loyer au bail. C'est seulement la Régie du logement qui a le pouvoir de décider si on peut évincer un locataire (le mettre à la porte). Si la CHCE veut évincer un locataire, elle doit élaborer un dossier pour prouver à la Régie qu'il s'agit bien d'un locataire indésirable.

À part la participation aux tâches, les autres engagements du membre envers la CHCE se retrouvent dans le contrat de membre et dans le bail de location. Nous listons ici les éléments les plus importants.

- Maintenir en bon état les lieux loués, les bâtiments et l'environnement appartenant à la CHCE.
- Ne pas utiliser à d'autres fins que l'habitation le logement loué à la CHCE à moins d'une autorisation du conseil d'administration.
- Respecter les règlements de régie interne et tous autres règlements de la CHCE.
- Respecter les engagements relatifs à son bail. À titre d'exemple, il peut s'agir ici de stationnement, de rangement, d'utilisation du terrain ou de la garde d'animaux.
- Procurer aux autres résidents la jouissance paisible des lieux, notamment au niveau du bruit.
- Respecter les décisions et politiques du comité de propriété.
- Maintenir une police d'assurance-locataire comprenant une couverture minimale de un million de dollars (1 000 000 \$) en ce qui concerne la responsabilité civile et en fournir la preuve annuellement à la CHCE.

Après l'évaluation

Le gestionnaire doit faire parvenir au bureau de la CHCE une copie dûment complétée du rapport d'évaluation. Si un membre a une évaluation négative, vous devez compléter la fiche d'évaluation négative et mentionner si on veut le suspendre (ce qui lui laisse une chance) ou l'exclure comme membre définitivement.

Les motifs doivent être clairement indiqués. Ainsi, le conseil d'administration peut alors procéder à la suspension ou à l'exclusion du membre (voir extrait de la Loi sur les coopératives).

Selon la politique de la CHCE, s'il y a exclusion découlant d'une évaluation négative, c'est seulement à la fin du bail que la personne perdra son rabais de membre.

Si un membre est suspendu parce que l'on décide de lui laisser une chance, il doit, dans les mois suivant sa suspension, démontrer qu'il veut participer en se conformant aux exigences de la politique d'évaluation de la CHCE. Le membre sera réévalué six mois plus tard par le comité de propriété et il risque, advenant une nouvelle évaluation négative, d'être exclu comme membre. Cela entraîne immédiatement la perte de son rabais de membre (même en cours de bail).

Conclusion

L'évaluation est un processus objectif qui peut varier d'une maison à l'autre dans la manière de faire. Les tâches doivent d'abord être bien réparties entre les membres. Ainsi, lorsque chacun connaît son rôle (ses tâches) et ce que la CHCE attend de lui (le pourcentage d'implication), cela peut être l'occasion d'une rencontre amicale au travers de laquelle des ajustements peuvent être effectués. Cela peut même prendre l'allure d'un souper à la chandelle, il n'en tient qu'à vous d'être créatifs.

Politique d'évaluation annuelle

La Coopérative d'habitation des Cantons de l'Est évaluera annuellement le membre en fonction de la politique suivante.

Critères d'évaluation

Les membres seront évalués sur les critères suivants :

1. Participation aux réunions du comité de propriété.
2. Accomplissement des tâches qui ont été attribuées à chacun.
3. Participation aux tâches communes (ménage des cages d'escalier, tonte de la pelouse, corvée annuelle, etc.)

Exigences pour conserver son statut de membre

Pour conserver son statut, le membre devra :

1. Assister à 80 % des réunions du comité de propriété.
2. Réaliser les tâches qui lui ont été attribuées à 100 %.
3. Participer aux tâches communes à 100 %.

Le membre gardera son statut à la condition qu'il réponde aux trois critères.

Procédure d'évaluation

L'évaluation se fera une fois par année entre les mois de décembre et janvier par les comités de propriété de la manière suivante :

Critère 1 - Réunions du comité de propriété : La compilation des présences sera effectuée grâce aux procès-verbaux des réunions.

Critères 2 et 3 - Tâches et tâches communes : Suite à une répartition précise des tâches, l'évaluation du travail de chacun se fait en groupe.

Le comité de propriété doit faire parvenir au conseil d'administration, avant le 31 janvier, les résultats des évaluations. Dans le cas d'évaluations négatives, le comité de propriété peut recommander au conseil d'administration soit de suspendre le membre pendant six mois, soit d'exclure le membre. S'il y a suspension, cela implique que le membre devra être réévalué dans un délai de six mois afin de déterminer s'il est réintégré comme membre ou exclu définitivement.

Le conseil d'administration, quant à lui, procédera à la suspension ou à l'exclusion des membres évalués négativement au courant des mois de février et mars. Les membres suspendus ou exclus devront payer le prix non membre au renouvellement de leur bail.

Adoptée à l'assemblée générale de mai 1994

Extrait de la Loi sur les coopératives

Extrait de la Loi sur les coopératives L.R.Q, C-67.2

Suspension ou exclusion

57. Le conseil d'administration peut suspendre ou exclure un membre dans les cas suivants :

1. s'il n'est pas usager des services de la coopérative;
 - 1.1 s'il n'a plus la capacité effective d'être un usager des services de la coopérative;
2. s'il ne respecte pas les règlements de la coopérative;
3. s'il n'a pas payé ses parts de qualification selon les modalités de paiement prévues au règlement;
4. s'il est dépossédé de ses parts de qualification;
5. s'il n'exécute pas ses engagements envers la coopérative;
6. s'il néglige, pendant un exercice financier, de faire affaire avec celle de la coopérative pour la somme déterminée par règlement;
7. s'il exerce une activité qui entre en concurrence avec celle de la coopérative.

Toutefois, le conseil d'administration ne peut suspendre ou exclure un membre qui est administrateur avant que son mandat d'administrateur n'ait été révoqué.

58. Avant de se prononcer sur la suspension ou l'exclusion d'un membre, le conseil d'administration doit l'aviser par écrit des motifs invoqués pour cette suspension ou cette exclusion ainsi que du lieu, de la date et de l'heure de la réunion au cours de laquelle le conseil d'administration rendra sa décision. Cet avis doit être donné dans le même délai que celui prévu pour la convocation de cette réunion.

Le membre peut, lors de cette réunion, s'opposer à sa suspension ou à son exclusion en y faisant des représentations ou en transmettant une déclaration écrite que lit le président de la réunion.

La décision est prise aux deux tiers des voix exprimées par les administrateurs présents.

La coopérative transmet au membre dans les quinze jours de la décision un avis écrit et motivé de sa suspension ou de son exclusion, laquelle prend effet à la date précisée dans cet avis.

59. Un membre ne peut être suspendu pour une période de plus de six mois.

60. Malgré le non-remboursement de ses parts, le membre qui a démissionné ou qui a été exclu perd tous ses droits de membre.

Le membre qui a été suspendu perd, pour la durée de la suspension, tous ses droits de membre sauf si le conseil d'administration en décide autrement.

Pour se préparer à l'évaluation

Lors des discussions sur notre politique d'évaluation des membres, une suggestion émergeait de façon importante. Nous l'avons retrouvé dans toutes les instances de la CHCE. Il s'agit de l'auto-évaluation ou plutôt de la préparation à l'exercice de l'évaluation des membres par l'auto-évaluation. L'idée qui semble vouloir se dégager de plusieurs commentaires émis est que les membres se sentent comme des chiens dans un jeu de quilles lors de l'évaluation. Dans bien des cas, on ne sait pas trop à quoi s'attendre. On craint la désapprobation et on vit de l'insécurité. Se préparer à l'évaluation des membres en se posant des questions sur ses actions et comportements aurait, semble-t-il pour plusieurs, des effets bénéfiques.

Nous vous suggérons d'utiliser le petit outil d'auto-évaluation suivant pour vous préparer à la rencontre sur l'évaluation. Répondez aux questions et notez vos réflexions. Ne vous gênez pas, c'est pour vous.

Quelles sont les tâches que j'avais à accomplir?

Les ai-je faites correctement?

Quelles sont les tâches que je n'avais pas à accomplir, mais que j'ai faites quand même?

Y a-t-il eu des conflits dans la maison cette année?

En étais-je responsable? Quelles actions ai-je posées pour améliorer la situation?

Qu'est-ce que j'aime le plus dans la maison?

Qu'est-ce que j'aime le moins dans la maison?

Un dernier conseil, si vous désirez discuter d'une situation problématique à la réunion d'évaluation, il est toujours préférable de poser le problème et d'apporter des pistes de solution en même temps. La technique du pavé dans la mare est à proscrire de même qu'un ton trop accusateur.

Exemple de tableau d'évaluation

Maison	Nom	Prénom	Adresse	Présences aux réunions Sur : 4	Tâches communes Sur : 3	Tâches attribuées	%

Rapport d'évaluation

Réunion du comité de propriété tenue le : _____

Sur proposition dûment présentée et appuyée, il est résolu d'approuver le rapport d'évaluation des membres suivants :

Maison	Nom	Prénom	Adresse	Statut	Présence à la réunion d'évaluation	Évaluation positive	Évaluation négative

Proposé par : _____

Appuyé par : _____

Adoptée

Copie conforme certifiée par : _____
Nom du gestionnaire

Signature du gestionnaire

