

C

LES

VOLUME 29
NUMÉRO 1
NOVEMBRE 2023

P_s

D'HABITATION

DOSSIER

DÉNOUER LES CONFLITS: POUR UN MEILLEUR VIVRE ENSEMBLE

Enregistrement n° 40019652

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

CQCH

CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE
DES COOPÉRATIVES D'HABITATION



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

La bonne protection au bon prix.

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

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

De plus, bénéficiez :

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

Obtenez une soumission et économisez dès aujourd'hui!

Appelez-nous dès aujourd'hui au 1-800-387-1963 pour obtenir une soumission sans obligation!

LES COOPS D'HABITATION

Coordination: Elena Albina

Collaboratrices et collaborateurs:

Jacques Côté (CQCH), Sandra Turgeon (CQCH),
Nathalie Genois (CQCH), Elena Albina (CQCH),
Sonia Ould-Yahia (CQCH), Nouvou Berte (CQCH),
Eric Tremblay (CQCH), Romain Thibaud (FECHAQC),
Delphine Riou (FECHAQC), Marie-Andrée Jean (FÉCHAQC),
Guillaume Brien (FCHE), Alex Boudreault-Leclerc (FECHAM),
Martin Faucher (FÉCHMACQ) et Raphaël Déry (FIHAB)

Révision: Cendrine Audet, LITTERA, réviseuse linguistique
et rédactrice professionnelle

Graphisme: Mayli-Anne Hébert et Etienne Lejeune

Impression: Les impressions Héon et Nadeau

Tirage: 19 000 exemplaires

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

Éditeur:

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

Téléphone: 418 648-6758

Courriel: info@cqch.qc.ca

Direction générale: Sandra Turgeon

Président de la CQCH: Jacques Côté

Les fédérations membres:

FCHARM: Tél.: 514 742-7228

Courriel: info@fcharm.ca

FECHALL: Tél.: 450 712-8508

Courriel: info@cqch.qc.ca

FCHE: Tél.: 819 566-6303

Courriel: fche@reseaucoop.com

FECHAM: Tél.: 450 651-5520

Courriel: info@fecham.coop

FECHAQC: Tél.: 418 648-1354

Courriel: info@fechaqc.coop

FECHAS: Tél.: 418 543-6858

Courriel: info@fechas.ca

FECHMACQ: Tél.: 819 477-6986

Courriel: info@fechmacq.ca

FIHAB: Tél.: 819 243-3717

Courriel: info@logeaction.com

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

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Bibliothèque nationale du Canada

ISSN: 1206-1093

Envoi de publication

Enregistrement n°: 40019652

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

SOMMAIRE

Mot du président 4

Mot de la directrice générale 5

CONCOURS: Qui sommes-nous? et Sudoku 6

DOSSIER

Anticiper, prévenir et gérer les conflits 7

Le projet de médiation citoyenne prend son envol 12

Enquête socioéconomique des membres
de coopératives d'habitation 2022 16

Regroupement d'achats avantages multiservices CQCH 19

Savez-vous comment utiliser le *Guide pratique de gestion* en ligne? 21

Rappels légaux affectant les coopératives 22

Les résultats du programme de microsubventions de la FHCC
pour des coops plus vertes 24

Bel exemple de collaboration entre la FECHAS
et SOCODEVI en Afrique! 26

ZOOM FÉDÉ

Estrie 27

Outaouais 28

Montréal 29

Mauricie • Centre-du-Québec 30

Québec • Chaudière-Appalaches 32

Le courrier de Madame Coop 34

Paquet & Tremblay s.E.N.C.
CPA COMPTABLES
PROFESSIONNELS AGRÉÉS

418-698-5400
Téléphone
418-698-4940
Télécopieur
paquettremblaycpa@videotron.ca

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

MOT DU PRÉSIDENT

LA CLAUSE DE DÉPART, UN DÉBAT TOUJOURS PAS RÉGLÉ



Jacques Côté,
président de la CQCH

Une coopérative d'habitation peut être définie comme une collaboration. Une collaboration entre des personnes pour obtenir l'usage d'un logement à moindre coût. L'idée est louable, mais comporte certains risques. Il se peut que même une faible baisse de participation des membres entraîne des problèmes majeurs dans une coopérative. Avec le temps, les coopératives se sont donné toutes sortes de règles pour s'assurer d'un bon fonctionnement.

Le *Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation* de la CQCH en est un très bon exemple. La collaboration bien encadrée permet aux coopératives d'habitation d'atteindre leurs objectifs, ce qui est vrai dans la très grande majorité des coopératives. Malheureusement, dans certains cas, ça ne fonctionne pas malgré les efforts des administrateurs. Il faut alors utiliser une méthode plus radicale. Pour cette raison, un système a été pensé dans la *Loi sur les coopératives* afin de permettre l'exclusion d'un membre récalcitrant ou nuisant à la coopérative. Cette loi encadre toutes les coopératives non financières du Québec, pas seulement les coopératives d'habitation. Elle constitue donc un cadre général de gouvernance et de gestion.

En plus de la *Loi sur les coopératives*, les coopératives d'habitation doivent répondre aux exigences du *Code civil du Québec* en matière de bail locatif. Ainsi, nous le savons, l'habitation – plus particulièrement la location de logements – est très bien encadrée au Québec. Les règles du Tribunal administratif du logement et le Code civil accordent une solide protection aux locataires québécois.

Tout locataire a un droit personnel au maintien dans les lieux; il ne peut être évincé de son logement que dans les cas prévus par la Loi. Voilà ce qui est énoncé à l'article 1936 du *Code civil du Québec*. Voilà aussi un principe que le Mouvement coopératif en habitation a toujours soutenu. Le droit au maintien dans les lieux, le droit d'être en paix chez soi est un pilier du mouvement.

Mais dans la pratique, dans le quotidien des coopératives aux prises avec des membres difficiles, que pouvons-nous faire? Les effets peuvent être très négatifs pour ces coopératives. Il y a plusieurs cas bien documentés. Il s'agit ici d'un réel dilemme.

Selon la *Loi sur les coopératives*, il est possible d'exclure un membre. Selon le *Code civil*, il n'est pas possible de l'évincer. Je me répète: tout un dilemme. Certains juristes et certaines coopératives ont donc proposé d'introduire une clause dite de départ au contrat de membre des coopératives. **Celle-ci prévoit que le membre accepte de quitter son logement à la fin de son bail s'il n'est plus membre de la coopérative.** En d'autres mots, si une personne démissionne ou est exclue comme membre, elle doit quitter son logement avant la date de renouvellement de son bail. Selon les supporteurs de cette thèse, les coopératives n'évincent personne. Les ex-membres acceptent volontairement de déménager, ne possédant plus la qualité de membre.

Le débat n'est pas réglé au sein du Mouvement parce que certaines fédérations encouragent l'utilisation de la clause de départ et d'autres non. La position officielle de la Confédération a toujours été de ne pas recommander l'utilisation de la clause de départ parce qu'aucune jurisprudence validant cette clause n'existait encore. Cependant, avec le temps, le Tribunal administratif du logement a rendu quelques décisions en faveur de la clause de départ. Un début de jurisprudence se construisait. Toutefois, comme nous nous y attendions, une cause portant spécifiquement sur la clause de départ a été portée en appel. La Cour supérieure du Québec se penchera donc sur ce point de litige. Cette clause sera-t-elle validée ou rejetée? Sera-t-elle réécrite? Nous l'ignorons toujours.

Quelle que soit la décision qui sera rendue par le tribunal. Il faudra que le Mouvement en prenne acte et mette un point final au débat entourant toute cette question pour enfin trouver une position commune. ●

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

POURQUOI SOMMES-NOUS DES LEADERS?

Le modèle d'habitation en mode coopérative comporte ses défis bien que nous soyons convaincus de la pertinence de soutenir cette formule afin de la diffuser au sein du Québec. L'un des défis porte sur le « vivre ensemble ». Heureusement, au fil du temps, nos coopératives ont développé des outils et des stratégies qui leur permettent de traverser les situations plus conflictuelles. Les fédérations régionales ont recueilli au cours des années une quantité importante d'outils de prévention et de gestion des conflits. La CQCH en a fait la démonstration lors d'une journée de colloque en marge de son AGA 2023.



Sandra Turgeon,
directrice générale de la CQCH

Le 12 mai 2023 s'est tenu à Drummondville un colloque réunissant la majorité du personnel des fédérations régionales ainsi que plusieurs membres des conseils d'administration des coopératives d'habitation. Cette journée fut habilement menée par Delphine Riou et Romain Thibaud de la FÉCHAQC.

En première partie du colloque, quelques présentations ont été faites pour exposer les différents risques associés à la dégradation d'une situation conflictuelle. M^e Marie-Anaïs Sauvé, de la firme Sylvestre, Painchaud et associés, a été invitée à présenter ce qu'elle observe dans sa pratique depuis les 15 dernières années. Nathalie Genois et moi-même avons complété le portrait en illustrant les effets politiques et publics d'un conflit sclérosé dans une coopérative d'habitation.

En seconde partie, les quelque 80 participants ont pris la parole pour présenter les pratiques innovantes dans leurs coopératives d'habitation et au sein de leur fédération en matière de prévention et de gestion des conflits. Nous

avons pu compter sur la collaboration de plusieurs membres du personnel de la CQCH et des fédérations pour animer les tables de discussion et prendre des notes qui serviront à documenter ce qui se fait partout dans nos coopératives d'habitation. Ces informations précieuses pourront par la suite être diffusées plus largement avec l'aide de nos outils de communication et de nos formations.

En voyant comment nos membres-locataires travaillent constamment pour le bien collectif et la résolution des conflits, nous avons un grand sentiment de fierté qui nous habite. Nous savons que nous pouvons compter sur les valeurs de solidarité et d'entraide pour traverser les moments plus difficiles et en sortir plus forts. En ayant l'humilité et le courage de reconnaître que nous traversons parfois des conflits, nous adoptons une posture à la fois confiante et d'ouverture. Selon moi, cela nous positionne comme des leaders. ●



Éric David
AVOCAT ASSOCIÉ
T.: 514-360-0186
C.: edavid@sarrazinplourde.com

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



SARRAZIN + PLOURDE



sarrazinplourde.com

AVOCATS

QUI SOMMES-NOUS?

Répondez correctement aux questions et courez la chance de gagner **250 \$** d'épicerie!

Pour les questions 1 et 2, vous trouverez les réponses aux questions à la page 10. Pour la question 3, lisez la page 11.

1. Nommer deux outils pour prévenir un abus de pouvoir et éliminer les sources de conflits.

Réponse:

2. Nommer les articles de la Loi sur les coopératives qui incitent à recourir à la procédure de médiation.

Réponse:

3. Nommer deux fonctions prioritaires du comité de bon voisinage dans la résolution des conflits dans la coopérative d'habitation.

Réponse:

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

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

OU

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

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



Le tirage aura lieu
le 20 décembre 2023.

Prénom:

Nom:

Coopérative:

Adresse:

Code postal:

N° de tél.:

Courriel:

Important: Seuls les formulaires dûment remplis seront considérés.

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



GAGNANT du concours d'octobre 2022

La gagnante de la Revue Les Coops
du mois d'octobre 2022 est
Mme Francine Aubin.

Elle demeure dans la Coop Du Lac à Sherbrooke.

ON JOUE? À VOS CRAYONS! GO!

Les sudokus du mois de novembre

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

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

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

DOSSIER

ANTICIPER, PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

LES CONFLITS SONT-ILS DES RISQUES COMME LES AUTRES ?



Tout groupe de personnes sera un jour confronté à la question du conflit et aux manières de traverser les turbulences qu'il induit. Les coopératives d'habitation ne font pas exception : les personnes qui vivent en coopérative n'étant pas identiques et uniformes, les individualités cherchent à s'affirmer, laissant aux frictions la possibilité d'émerger.

QUELS TYPES DE CONFLITS SONT LES PLUS FRÉQUENTS DANS LES COOPÉRATIVES D'HABITATION ?

Selon les observations des employés des fédérations travaillant sur le terrain depuis des années, deux grandes catégories de conflits se retrouvent dans les coopératives d'habitation :

1. les conflits entre le conseil d'administration (CA) et ses membres, et
2. les conflits de bon voisinage.

Si le premier type de conflit s'explique principalement par une structure de gestion déficiente, par l'attitude incompatible avec une charge d'administrateur, par la faible participation d'un membre, le deuxième type de conflit provient des différences des membres quant au seuil de tolérance par rapport aux nuisances typiques de voisinage, telles que les bruits, les odeurs et l'interprétation des règles mises en place. Les problèmes sociaux, les divergences personnelles et culturelles alimentent aussi les désaccords entre les membres.

Le mode collectif de gestion et de gouvernance des coopératives fait en sorte que toute situation peut comporter un potentiel conflictuel.

CEPENDANT, EST-CE QU'UN DÉSACCORD ÉQUIVAUT AU CONFLIT?

Non, tout désaccord n'est pas un conflit, et il n'évolue pas nécessairement jusqu'à l'éclatement d'un conflit. Pour qu'un désaccord devienne un conflit, il devrait passer à travers les cinq étapes suivantes du cycle habituel des conflits¹: 1) besoin non satisfait; 2) croyance de chaque partie de savoir les intentions d'une autre partie; 3) expression d'une colère; 4) confrontation entre deux parties; 5) communication rompue. Plus on attend, plus cela devient difficile et plus il y a un risque de rupture.

Voici un schéma qui le démontre:



Cycle habituel des conflits

Le désaccord peut devenir constructif s'il permet de mettre au jour des problèmes qui, autrement, resteraient latents. Il permet d'augmenter la quantité d'informations dont disposent les décideurs, de faire participer davantage toutes les personnes touchées par le conflit et de, finalement, trouver une solution de rechange.

À l'inverse, le désaccord devient destructif si des points de discord et des conflits en devenir sont sans fondements, s'ils sont le fruit d'une interprétation erronée ou exprimée dans un contexte inadéquat.

Certaines conditions nous indiquent qu'un désaccord se transformera en conflit:

- Lorsque les membres d'un comité ou du CA piétinent dans leur travail parce qu'ils n'arrivent pas à s'entendre sur les objectifs du groupe.
- Lorsqu'il divise les personnes davantage et polarise les groupes, en créant des clans.
- Lorsqu'il engendre des comportements violents (physiques, verbaux).
- Lorsqu'il déploie un sentiment de méfiance, de ressentiment.

Malheureusement, nombreuses sont les coopératives qui se trouvent démunies lorsqu'un conflit éclate, y compris celles qui sont sensibilisées à ses effets néfastes.

QUELLES SONT LES SOURCES D'UN CONFLIT?

Avant de vouloir trouver des solutions, il est indispensable d'identifier les sources qui alimentent les conflits. Une activité de réflexion sur le thème de la gestion des risques a eu lieu le 12 mai dernier, en préambule de l'AGA de la CQCH. Plusieurs membres de coopératives, conseillères et conseillers en gestion ainsi que directrices et directeurs généraux ont discuté des risques associatifs, plus particulièrement ceux liés aux conflits, pris sous l'angle de leur gestion et de leur prévention. Quatre axes pratiques étaient proposés afin de soutenir les discussions: la présélection et la sélection, le sentiment d'appartenance et le voisinage, les outils de gouvernance et de gestion et enfin, les sanctions envisageables.

Il est particulièrement ressorti de cette activité de réflexion que le principe même de la prévention est directement lié à la capacité de structurer la coopérative dans:

1. ses instances, telles que le conseil d'administration ou l'assemblée des membres;
2. ses procédures opérationnelles, telles que la sélection et l'accueil des nouveaux membres, la formation des administratrices et administrateurs ou la bonne compréhension du fonctionnement de la coopérative par l'ensemble des membres.

On comprend donc qu'il y a possibilité qu'un conflit éclate et que la tournure qu'il peut prendre soit étroitement liée à la stabilité de l'organisation de la coopérative, à sa cohésion et à sa capacité de répondre aux différends qui lui sont imposés.

AINSI, POURRAIT-ON, EN PLUS DE LA PRÉVENTION DES CONFLITS, PARLER DE LEUR ANTICIPATION?

Sans prédire les conflits à venir, l'anticipation consiste à s'interroger sur les situations vécues dans la coopérative afin d'en déduire les meilleurs gestes nécessaires à poser (ou de s'abstenir d'en poser) dans le présent, qu'ils s'agissent des motifs d'émergence, des personnes impliquées, des solutions apportées, des conséquences pour le groupe ou du fonctionnement quotidien de la coopérative.

Cette autoévaluation fait partie des approches préventives permettant de bonifier les pratiques, ce qui évite de répéter toujours le même type de décision ou d'action.

DESCRIPTION D'UN CONFLIT DONT L'ORIGINE S'EXPLIQUE PAR LA DÉCISION DU CA

Un CA prend la décision de refuser un espace de stationnement supplémentaire à un membre, conservant ainsi le seul espace visiteur de la coopérative à la disposition

¹ Guide pratique de gestion, section 9.1.5., <https://guide.cooperativehabitation.coop/chapitres/prevenir-et-gerer-les-conflits/comprendre-les-conflits/>

de tous et de toutes. La décision est équitable, considérant que chaque logement est assorti d'un espace de stationnement. Ce même CA, lors d'une autre réunion, contredit cette décision et autorise un membre à occuper l'espace visiteur, déclenchant une avalanche de plaintes écrites de personnes auxquelles ce même espace avait été refusé par le passé.

On peut penser que cette décision a été prise de bonne foi, le règlement d'immeuble de cette coopérative indiquant que le pouvoir d'octroi des stationnements revient au CA, sans plus de précisions. Mais le renversement d'une disposition de bon sens prise dans le passé, répondant aux besoins de l'ensemble des membres dans la durée, a fragilisé l'équilibre de la coopérative.

QUELLE STRATÉGIE PRÉVENTIVE SERAIT-IL BON D'APPLIQUER DANS CETTE SITUATION ?

Une stratégie préventive consisterait à appliquer les mesures suivantes :

1. Apporter une précision dans le règlement d'immeuble (la mesure corrective);
2. Se doter d'une politique connue de tous et de toutes, régissant les stationnements, et d'un contrat de stationnement pour chaque utilisateur et utilisatrice (le renforcement de la protection).

Ces mesures permettront de diminuer les risques qu'une telle situation se reproduise dans l'avenir.

POURRONS-NOUS ANTICIPER TOUS LES SCÉNARIOS DES CONFLITS ?

Non, il ne faut pas tomber dans l'illusion que tout conflit peut être prévu. L'attitude gagnante consiste davantage à observer les éléments sur lesquels la prévention produira ses effets et ainsi prévoir des actions qui contribueront à diminuer les risques d'éclosion d'un conflit.

Deux cas peuvent démontrer comment il est possible d'appliquer une stratégie de prévention de conflits :

1^{er} cas : Sélection d'un nouveau membre

De façon générale, la location d'un logement dans une coopérative et la sélection d'un nouveau membre vise à combler un logement vacant afin de limiter les pertes financières de la coopérative. Mais nous savons que c'est bien plus que cela. Cette étape cruciale témoigne à elle seule non seulement de la maîtrise qu'a la coopérative de sa gestion, mais aussi de sa gouvernance.

Le choix d'un nouveau membre peut changer la dynamique d'un groupe, en fonction de sa contribution positive, négative ou neutre dans la vie de la coopérative. En étant conscient de son rôle important, lors du processus de présélection et de sélection, il faut s'assurer qu'il y a une concordance minimale entre ce que le candidat dit



de lui-même à travers les réponses qu'il fournira et des besoins à combler au sein de la coopérative et de son identité. Certes, un trop grand écart entre les attentes de la coopérative et les qualités annoncées du candidat est une source anticipable de conflits (relations de voisinage difficiles, participation déficiente, faible sentiment d'appartenance). Une prévention efficace pourrait se bâtir autour d'un comité de sélection qui reçoit des formations et accompagnements adéquats afin de maîtriser son rôle, ainsi que les outils de travail mis à sa disposition : procédure de présélection, politique de sélection, questionnaire d'entrevue représentent une bonne base.

Il faut s'assurer que les critères de sélection du questionnaire se trouvent dans la politique de sélection, et que les critères reflètent bien les valeurs et les besoins de la coopérative.

En plus de la sélection comme étape cruciale pour la prévention de conflits, ajoutons le processus d'accueil des nouveaux membres qui est bien trop souvent délaissé. Or, plusieurs pistes sont à envisager : comité d'accueil, jumelage avec un membre d'expérience, activité d'accueil et d'intégration, mention de nouveaux arrivés lors d'une assemblée générale, présentation et explication du cahier des membres, etc.

2^e cas : Fonctionnement du CA

Tout comme dans le cas de la sélection des nouveaux membres, il est primordial de bien choisir les membres qui composent le CA : on attend d'un administrateur qu'il soit impartial, qu'il prenne des décisions dans l'intérêt

de l'ensemble des membres, qu'il veille à ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts, qu'il se montre humble face à la tâche, prudent et diligent, bref, qu'il agisse de manière exemplaire²...

Dans la pratique, nous constatons que beaucoup de membres se trouvent propulsés dans une charge d'administrateur afin « d'assurer le quorum ». Ils ignorent tout ou presque de ce qui les attend, ou en ont une compréhension erronée. En raison du manque de connaissances de leur rôle, les administrateurs risquent d'outrepasser leurs pouvoirs. Cette situation peut survenir lorsque le CA prend une décision qui relève plutôt de l'assemblée des membres que du CA, ou lorsqu'un CA néglige ou ampute le principe de délégation des pouvoirs aux comités. L'outrepassement des pouvoirs s'exprime aussi lorsqu'un administrateur, en conflit à titre personnel avec un autre membre, utilise son statut pour obtenir gain de cause. Le conflit interpersonnel risque alors de s'étendre, sans qu'il soit possible de le contrôler, à toute la coopérative, avec le risque de la perte de confiance de la part des membres envers le conseil.

QUE FAUT-IL FAIRE POUR PRÉVENIR UN ABUS DE POUVOIR ET ÉLIMINER LES SOURCES DE CONFLITS ?

Notre première réponse à cette question est la formation. Peu importe le niveau d'expérience, tout membre amené à exercer une charge d'administrateur aura besoin de se former, de mettre à jour ses connaissances, de comprendre pleinement sa place au sein de la coopérative et les responsabilités qui lui sont confiées. Négliger ces étapes revient à s'exposer à des conflits dans le futur.

Ajoutons qu'une solide offre de formations en lien avec la charge d'administrateur est un véritable incitatif pour les membres débutants hésitant à s'engager dans un CA. La formation continue, en plus d'être le cinquième principe coopératif³, est un indiscutable outil de prévention des conflits, quel que soit le sujet abordé⁴.

La formation sur le rôle et la responsabilité du CA ainsi que le rôle des instances ne s'adresse pas juste aux membres actuels du CA. Dans le but de mieux encadrer le travail du CA, tous les membres devraient posséder les bases sur le fonctionnement des instances, sur la distinction entre le CA, l'assemblée générale et les comités. À l'inverse, lorsque le manque de connaissances du fonctionnement d'une coopérative est généralisé au sein des membres, les mauvaises pratiques deviennent le mode de fonctionnement en vigueur. On comprend aisément les effets nuisibles d'un tel choix.

Par conséquent, chaque membre est responsable de plusieurs éléments de prévention. Ceci est, à notre sens, le premier devoir du membre en matière de participation et d'implication. Or, nous savons que les disparités dans ces deux sujets comptent parmi les sources de conflits les plus récurrentes.

Notre deuxième réponse réside en la création **d'une solide structure de participation**. Souvent, on observe qu'une coopérative dont les besoins sont bien déterminés et qui a instauré une structure de participation⁵ (comités, activités communautaires, délégation de responsabilités, plan de formation des membres) claire et connue de tous et toutes saura mieux gérer certains conflits. La coopérative appliquera les moyens permettant de satisfaire à ces situations dans une vision de gouvernance collective.

ET SI UN CONFLIT QUI ÉCLATE ENTRE VOISINS EST PLUTÔT NOURRI PAR DES ÉMOTIONS HUMAINES PLUTÔT QUE PAR LE MANQUE DE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE, QUELLES SONT LES SOLUTIONS ?

Dans ce genre de situation, il faut offrir aux deux parties un espace pour exprimer leurs sentiments et leurs besoins. Une tierce partie pourra agir à titre de conciliatrice, en agissant selon les principes de communication non violente⁶. Ce rôle pourrait être joué par un médiateur citoyen d'une autre coopérative qui comprend bien la problématique de la coopérative et qui a une bonne volonté d'intervenir, un médiateur professionnel d'un organisme de justice alternative comme Équijustice, par exemple. N'hésitez pas à communiquer avec votre fédération; elle saura vous indiquer les ressources disponibles pouvant répondre à votre besoin.

Rappelons ici que la *Loi sur les coopératives* incite fortement à privilégier le recours à la médiation en cas de conflit⁷. En effet, la Loi exige que chaque coopérative adopte un règlement sur les modalités de recours à la médiation.

Bref, l'étape que l'on pourrait qualifier « d'évacuation des émotions » est primordiale. Mais elle ne peut être une fin en soi, car elle devrait s'inscrire à la stratégie globale du dénouement.

EN QUOI CONSISTE UNE STRATÉGIE GLOBALE DU DÉNOUEMENT ?

Afin de dénouer un conflit (ou la somme de plusieurs), la coopérative peut envisager une stratégie à long terme, qu'elle pourra adapter à mesure du changement de ses réalités.

² *Guide pratique de gestion*, chapitre 13 et fiche d'information 119 (https://guide.cooperativehabitation.coop/wp-content/uploads/2022/04/13.7_119-LC-L_administrateur-face-a-un-conflit-d_interet.pdf)³ <https://www.ica.coop/fr/coop%C3%A9ratives/identite-cooperative>

⁴ *Guide pratique de gestion*, chapitre 7.

⁵ *Guide pratique de gestion*, section 8.2.

⁶ Rosenberg, Marshall (2016). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs)*. Jouvence.

⁷ LC, art 54.1 et 221.2.1.

Nous avons abordé les éléments anticipables que, dans une démarche préventive, la coopérative peut mettre en place sans attendre qu'un conflit survienne. Il est question de renforcement de la structure dans son ensemble, à travers:

- des règlements cohérents et mis à jour⁸;
- des politiques permettant de prendre des décisions constantes et équitables;
- des procédures claires et répondant aux besoins de la coopérative;
- un plan de formation destiné aux membres;
- la connaissance des rôles et obligations des membres, quelle que soit l'instance à laquelle ils prennent part;
- des mandats précis pour les comités;
- l'adoption d'une vision collective reconnue et soutenue par l'ensemble des membres;
- une communication claire et transparente entre le CA et les membres;
- une décentralisation des pouvoirs.

Dans une vision de délégation des pouvoirs, la coopérative s'est enrichie de diverses entités répondant à ses besoins. L'une d'elles peut être un **comité de bon voisinage**⁹ qui agirait comme première ligne de réflexion lorsqu'un conflit survient.

Son rôle est prioritairement d'identifier les caractéristiques du conflit et de mettre en place les outils à la disposition de la coopérative. Le comité est le maître d'œuvre de la stratégie et fait le pont entre le CA et les personnes en conflit, tout en limitant le conflit aux personnes concernées. Sa fonction n'est pas de faire cesser le conflit à n'importe quel prix, mais bien de dénouer le cœur du différend afin d'identifier les éléments significatifs et les personnes impliquées au premier chef.

La stratégie du dénouement n'est donc pas une recherche à toute force de la résolution d'un conflit. Les personnes en litige auront au minimum l'obligation de renoncer à certaines de leurs attentes afin d'atteindre une forme de consensus. Celui-ci aura pour effet de faire cesser les manifestations visibles du conflit qui nuisent à la communauté, en plus de responsabiliser chacune des parties relativement aux engagements qu'elles prendront. Contrairement à l'idée du gagnant-gagnant, c'est **une vision de compromis** qui est proposée, dans laquelle chacune des parties concernées accepte de perdre un peu, dans l'intérêt commun.

Cette stratégie donne également une obligation à la coopérative sur le travail de fond qu'elle doit effectuer: tirer les enseignements nécessaires afin qu'un ou plusieurs ingrédients menant au conflit soient, autant que possible, éliminés de la recette et remplacés par de meilleures structures organisationnelles et de pratiques.

Le pas de côté qu'offre cette stratégie permet de sortir du cycle – sans en faire peser l'obligation – d'éliminer définitivement le conflit. La structure organisationnelle s'en trouve améliorée, car ce sont les membres eux-mêmes, selon leurs expériences et leurs compétences, qui construisent les composantes de cette stratégie. **Le point de mire n'est plus le conflit, mais plutôt l'amélioration des pratiques, des outils et de l'investissement des membres dans leur milieu de vie.**

Le conflit cesse d'être le sujet malvenu que la coopérative doit prendre en charge, au détriment de tout le reste. Le conflit devient plutôt un risque comme un autre, que l'on peut anticiper, aux effets prévisibles, et dont le mode de gestion est collectivement réfléchi et appliqué. Il devient un facteur de croissance et d'amélioration. Il devient une chance à saisir. ●



⁸ Le modèle de règlement sur les modalités de recours à la médiation se retrouve dans le *Guide pratique de gestion de la CQCH*, section «Documentation»: https://guide.cooperativehabitation.coop/documentation/?_sf_s=m%C3%A9diation

⁹ Le mandat et les responsabilités du comité sont précisés dans la Politique de gestion du comité de bon voisinage. Le modèle du comité de bon voisinage et le modèle de politique de gestion du comité de bon voisinage se retrouvent aussi dans le *Guide pratique de gestion*, section «Documentation»: https://guide.cooperativehabitation.coop/documentation/?_sf_s=20bon%20voisinage



LE PROJET DE MÉDIATION CITOYENNE PREND SON ENVOL

Depuis le début 2023, la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH), les bureaux régionaux d'Équijustice et les fédérations de coopératives d'habitation intensifient leurs efforts pour mettre en œuvre le projet de médiation citoyenne sur l'ensemble du territoire du Québec.

Lancé en Estrie en 2006 sous la forme d'un comité de bon voisinage dans une coopérative d'habitation des Cantons de l'Est et en 2011 comme la ligne de bon voisinage pour l'ensemble des coopératives de la fédération, le projet de médiation citoyenne suscite de plus en plus un vif intérêt à l'échelle du Québec.

Inspirées de cette expérience réussie en Estrie, actuellement cinq fédérations du Québec développent avec des coordonnateurs régionaux d'Équijustice des services à proposer aux coopératives et à leurs membres. Comme chaque fédération est unique quant au niveau de la mobilisation des membres et des ressources disponibles, le choix des services et la vitesse de leur implantation varieront d'une fédération à l'autre.

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION CITOYENNE ET QUELS SONT SES AVANTAGES?

Selon la définition de notre partenaire Équijustice, la médiation citoyenne permet à toute personne traversant

une situation de conflit d'être accompagnée par un tiers impartial pour encourager le dialogue et favoriser un dénouement équitable. Contrairement à l'arbitrage, dont l'objectif est de trancher les litiges opposant les parties liées à un conflit, la médiation citoyenne s'abstient de tout jugement en incitant les participants du processus de médiation à trouver ensemble une solution qui leur convient. Inscrite à l'approche de l'*empowerment*, la médiation citoyenne propose une puissance « douce » pour rétablir des canaux de communication brisés entre les personnes, en diminuant ainsi la nécessité pour elles de recourir à des mesures coercitives et coûteuses. Selon le témoignage de M. Jacques Côté, président de la CQCH, qui a dirigé la coopérative d'habitation des Cantons de l'Est durant plus d'une vingtaine d'années, depuis le lancement du service de la ligne de bon voisinage, le nombre de plaintes adressées au conseil d'administration (CA) et liées au bon voisinage a baissé de 70%.

Pour faire vivre et perdurer le projet, chaque fédération a besoin de trouver ses médiateurs-bénévoles.

COMMENT SAVOIR SI VOUS POUVEZ VOUS QUALIFIER POUR JOUER CE RÔLE ?

En tant que membre d'une coopérative d'habitation, vous observez probablement déjà dans votre quotidien les conflits qui surviennent entre les membres, vous vous en préoccupez et prenez conscience de leurs conséquences pour le bien-être collectif et le bon fonctionnement de votre milieu de vie. Ces conflits ne viennent pas nécessairement du manque des connaissances des règles ou de leur absence, mais plutôt de leur interprétation divergente, du bris de communication, de seuils de tolérance différents ou d'écarts de comportement possibles. Si vous avez une bonne capacité d'écoute active, une ouverture d'esprit, de la patience et une intégrité, le rôle de médiateur citoyen est pour vous !

POURQUOI FAUT-IL S'IMPLIQUER ?

Grâce à la transmission de la bonne information aux membres et à la possibilité d'écoute qui leur est offerte dès qu'un conflit surgit, on peut éviter des poursuites judiciaires et des pertes financières tant pour la coopérative que pour ses membres.

En tant que médiateur citoyen identifié par votre fédération, vous profiterez de la formation et de l'accompagnement

gratuit de personnes-ressources de votre Équijustice régional. En plus, cette expérience peut fortement contribuer à votre développement personnel et devenir un atout important dans votre CV.

Souhaitez-vous en connaître plus sur le projet, partager votre expérience ou recevoir une invitation à une séance d'information organisée par votre fédération ?

Participez à notre sondage pour nous aider à réaliser ce projet grâce à vous, pour le bien-être de votre communauté ! ●



Pour participer, utilisez ce code QR ou dirigez-vous au le lien suivant :

fr.surveymonkey.com/r/YCDVFX6

Merci d'avance pour votre participation !

Pour en connaître davantage sur le projet ou pour communiquer votre intérêt pour devenir un.e médiateur.trice bénévole, contactez **Mme Elena Albina** au 418 648-6758, poste 222, chargée de ce projet à la CQCH, ou votre fédération régionale.





UNE COOPÉRATION QUI VOUS EN DONNE PLUS

Vidéotron Affaires et la CQCH s'associent afin de vous faire bénéficier de tarifs réduits sur les services de Téléphonie, d'Internet et de Télévision.

Les membres des conseils d'administration des coopératives sont invités à s'informer auprès des gestionnaires d'habitation de leurs établissements au sujet d'autres avantages qui pourraient être offerts aux membres des coopératives.

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

Vidéotron Affaires s'engage à être complice de votre vie connectée grâce à une entente avec la CQCH. Le partenariat permet aux membres de la CQCH de profiter de flexibilité grâce à des modèles d'ententes variés et à des tarifs avantageux sur les services de téléphonie, d'internet et de télévision sur la base d'ententes de service avec les coopératives d'habitation. Ces ententes vous permettent donc **d'économiser jusqu'à 33% sur ces services!**

TÉLÉPHONIE

- Ligne résidentielle Plus:

comprend l'Afficheur,
la Messagerie vocale,
les appels
interurbains gratuits
partout au Canada,
etc.

INTERNET

- Accès de 15 Mbit/s

- Accès de 30 Mbit/s

- Accès de 100 Mbit/s

Choisissez la vitesse
Internet qui vous
convient, selon vos
besoins en ce qui a trait
au téléchargement, à la
diffusion et au nombre
d'appareils connectés.

TÉLÉVISION

- La Base:

Les 23 chaînes francophones
et anglophones locales les
plus populaires

- Forfait essentiel plus:

48 chaînes comprenant La
Base + des chaînes
spécialisées (TVA Sports, LCN,
Prise-2, etc.)

- Forfait extra:

71 chaînes comprenant La
Base, des chaînes spécialisés +
des chaînes de sports comme
TSN et SportsNet.

COMMENT BÉNÉFICIER ET PROCÉDER POUR OBTENIR DES TARIFS AVANTAGEUX ?

Le processus d'inscription ou les demandes d'informations se font en ligne.
Seul un administrateur ou une personne mandatée par la coopérative peut effectuer la demande.

Pour ce faire, il suffit de se rendre sur le site internet www.cooperativehabitation.coop et de cliquer sur Vidéotron dans l'onglet Avantages membre Il vous suffira de remplir le formulaire en ligne qui se trouve en bas de page. Vous pouvez aussi composer le 1 800 667-9386.

Nous communiquerons avec vous dans les plus brefs délais!



ENQUÊTE SOCIOÉCONOMIQUE DES MEMBRES DE COOPÉRATIVES D'HABITATION 2022 – PREMIERS RÉSULTATS

Vous avez sans doute entendu parler, au cours des derniers mois, de l'Enquête socioéconomique des membres de coopératives d'habitation? Peut-être même figurez-vous parmi les 1 200 participants à ce sondage réalisé du 4 novembre 2022 au 9 janvier 2023. Nous vous présentons, en primeur, quelques-uns des principaux résultats de cette enquête, la septième du genre réalisée depuis 1987.

DES COOPÉRATIVES AU FÉMININ

Environ deux membres de coopératives d'habitation sur trois (66%) sont des femmes, une hausse de six points depuis 2017 (61%). Bien que cette prépondérance féminine au sein des coopératives d'habitation ne date pas d'hier, le fait est que les hommes ne représentent plus que le tiers (33%) des membres.

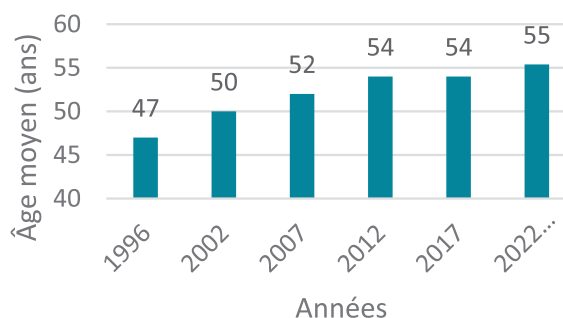
**Les femmes
représentent le 2/3
des membres.**

Depuis 2017, les personnes d'identité de genre non-binaire ont la possibilité d'exprimer leur différence dans le cadre du sondage mené par la CQCH. En 2022, un peu moins de 1% des répondants ont exprimé ce choix.

DE 18 À 94 ANS

Bon! Le sous-titre est un peu trompeur. S'il est vrai que le plus jeune des répondants au sondage avait 18 ans et que le plus âgé en avait 94, dans les faits, nos membres sont un peu plus vieux que jeunes. Ils ont, en moyenne, 55 ans en 2022, soit 8 ans de plus qu'en 1996.

Âge moyen des membres (1996-2022)



De 1987 à 2022, la proportion des 65 ans et plus parmi les membres est passée de 13 à 35%. Quant aux moins de 35 ans, ils constituent aujourd'hui seulement un membre sur 10 (11%), environ. Ce groupe d'âge représentait le tiers des effectifs des coopératives d'habitation en 1987.

Parmi les régions où on trouve un nombre significatif de répondants au sondage, c'est en Outaouais que les membres sont le moins âgés: 52 ans en moyenne. Les membres des coopératives d'habitation du Saguenay-Lac-Saint-Jean présentent, pour leur part, une moyenne d'âge de 62 ans. Enfin, si on regroupe les régions de la Mauricie et du Centre-du Québec, l'âge moyen de leurs membres est de 64 ans.

**Seulement un
membre sur 10 a
moins de 35 ans.**

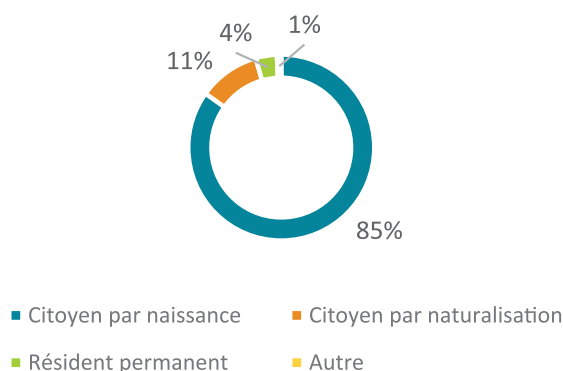
LANGUE ET CITOYENNETÉ

Les membres de coopératives d'habitation déclarent le français comme principale langue parlée à la maison, dans une proportion de 94%, une hausse de trois points depuis 2017 (91%). L'anglais et l'espagnol comptent respectivement pour 3% et 2% des répondants. En comparaison, on recensait en 2021, à l'échelle de la population québécoise cette fois, 77% de personnes dont la principale langue parlée à la maison était le français. La langue anglaise arrivait au second rang avec 10%¹.

C'est sans surprise dans la région de Montréal qu'on trouve la plus grande diversité linguistique, le français n'étant la principale langue d'usage à la maison que pour 86% des membres.

Selon les résultats de l'enquête, 85% des membres de coopératives d'habitation sont nés au Canada. Un peu plus d'un répondant sur 10 (11%) a obtenu la citoyenneté canadienne par naturalisation et 4% ont le statut de résident permanent.

Les membres selon leur statut de citoyenneté (n=1196)



L'enquête de 2022 révèle un certain déplacement géographique parmi les membres issus de l'immigration. Ainsi, en 2017, les trois quarts (76%) des répondants nés à l'étranger habitaient la région de Montréal. Cette proportion est passée à 50% en 2022, au profit des régions de la Capitale-Nationale, de l'Estrie, de l'Outaouais et de la Montérégie, qui ont toutes vu augmenter la part de leurs membres nés à l'étranger.

Soulignons qu'un peu plus de 70% des membres issus de l'immigration parlent principalement le français à la maison.

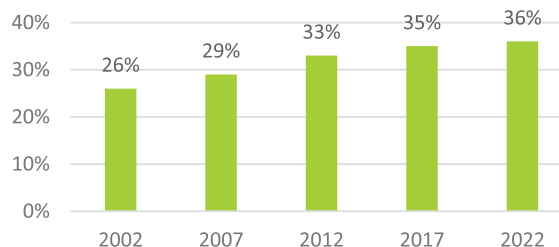
DES TRAVAILLEURS ET DES RETRAITÉS

Le pourcentage des salariés au sein des coopératives d'habitation a progressé de six points en cinq ans, passant de 41% en 2017 à 47% en 2022. En incluant les travailleurs autonomes (6%), c'est désormais plus de la moitié (53%) des membres de coopératives d'habitation qui travaillent.

En moyenne, les membres de coopératives d'habitation travaillent 34 heures par semaine, un résultat comparable au nombre d'heures travaillées de l'ensemble des travailleurs québécois (35 heures)². La moitié (50%) des répondants au sondage affirment travailler plus de 35 heures par semaine. C'est le cas de 6 membres de genre masculin sur 10 (60%), comparativement à 45% pour les femmes.

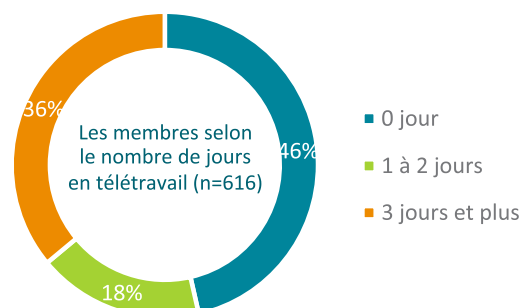
Plus d'un membre sur trois (36%) déclare être retraité. Au cours des 20 dernières années, la part des retraités au sein des coopératives d'habitation a connu une croissance de 10 points de pourcentage.

Proportion des membres retraités (2002-2022)



ON TÉLÉTRAVAILLE DANS NOS COOPÉRATIVES

Une majorité (54%) des travailleurs membres de coopératives d'habitation affirment pratiquer habituellement le télétravail. Plus du tiers (36%) le font trois jours et plus par semaine.



¹ Source: Statistique Canada, Recensements de la population, 2021. Adapté par l'Institut de la statistique du Québec.

² Statistique Canada. Tableau 14-10-0043-01 Moyenne des heures habituellement et effectivement travaillées durant la semaine de référence selon le genre de travail.

Les hommes (57%) pratiquent davantage le télétravail que les femmes (51%). De même, une plus grande proportion des hommes (40%, contre 34% pour les femmes) sont en télétravail au moins trois jours par semaine.

Les détenteurs de diplômes universitaires télétravaillent dans une plus grande proportion (64%) que les membres qui ont un diplôme de niveau collégial/professionnel (47%) ou de niveau primaire/secondaire (39%).

PLUS LONGTEMPS AUX ÉTUDES

Le pourcentage des membres détenteurs d'un diplôme universitaire a pratiquement doublé au cours de la dernière décennie, passant de 21% en 2012 à 40% en 2022. À l'inverse, au cours des 25 dernières années, la part des membres n'ayant pas terminé leurs études secondaires a considérablement reculé (de 37% en 1996 à 4% en 2022).

Les membres de coopératives d'habitation nés au Canada (citoyens par naissance) ont un taux de diplomation universitaire moins élevé, à 36%, que les citoyens par naturalisation (67%) et les membres ayant le statut de résident permanent (50%).

MERCI AUX PARTICIPANTS À L'ENQUÊTE!

Les résultats complets de l'enquête devraient être publiés d'ici l'automne 2023 et seront disponibles sur le site Internet de la CQCH à [*https://cooperativehabitation.coop](https://cooperativehabitation.coop).

En terminant, la CQCH tient à remercier tous les membres qui ont coopéré à la réalisation de l'enquête en acceptant de répondre au sondage.

LE CONCOURS

La CQCH a organisé un concours afin d'accroître l'intérêt et la participation des résidents de coopératives d'habitation à l'enquête. Trois prix en argent de 250\$ chacun ont été tirés au hasard parmi les 892 premiers répondants qui avaient transmis leur questionnaire en ligne. Le tirage a eu lieu le 19 décembre 2022. Les prix et les certificats ont été envoyés durant le temps de fêtes aux trois gagnants. ●

Nos félicitations aux trois gagnants!



M. Pierre Barette,
de la Coopérative
d'habitation d'ALMA
📍 Région du Royaume du
Saguenay Lac-Saint-Jean



Mme Jacqueline Van de Geer,
de la Coopérative d'habitation
L'AUREOLE de Montréal
📍 Région Montréal



Mme Lyne Bergeron,
de la Coopérative d'habitation
de la 8^e Rue à Québec
📍 Région Capitale-Nationale

VIP PRO

RONA RÉNO/DÉPÔT

CONÇU SPÉCIALEMENT POUR LES
MEMBRES DE LA CONFÉDÉRATION
QUÉBÉCOISE DES COOPÉRATIVES
D'HABITATION



PROGRAMME PRIVILÈGE⁰⁰

Peinture et accessoires	15%	Cuisine	5%
Décoration	10%	Ventilation, chauffage et climatisation	
Quincaillerie		Chauffe-eau	
Électricité*		Produits d'entretien	
Plomberie*		Produits saisonniers et d'horticulture	
Outils manuel	8%	Portes extérieures	
Outils électrique portatif et stationnaire		Matériaux de construction	
Portes intérieures		Fenêtres	
		Couvre-plancher	
		Produits forestiers	

SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER STEPHANY ROBINSON : au 438-872-5290 ou à Stephany.robinson@rona.ca

⁰⁰Rona offre à tous les clients titulaires d'un compte PRO, membre DE LA CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION jusqu'à 15% de rabais sur la marchandise à prix régulier en magasin. Cette offre ne s'applique pas à l'achat de cartes-cadeaux, aux mises de côté, aux achats faits antérieurement, aux commandes spéciales, aux différents services en magasin tels que l'installation, la livraison, la location, le service de coupe, etc. Les produits Weber, Broil King et Husqvarna sont exclus de cette offre. Les rabais s'appliquent sur le prix de détail au moment de la transaction en magasin. Note : Les prix de détail peuvent varier d'une région à l'autre. Les rabais ne peuvent être combinés avec une promotion en magasin, le meilleur prix sera appliqué. Vous pouvez profiter de ces rabais dans tous nos magasins corporatifs et dans les magasins affiliés participants. Veuillez vous référer à la liste sur le site web DE LA CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION. Le programme privilège est valide jusqu'au 31 décembre 2023. Il peut être modifié en tout temps sans préavis. Nous vous remercions, Stephany Robinson Chargée de comptes Nationales. * Dans les magasins corporatifs seulement.

REGROUPEMENT D'ACHATS AVANTAGES MULTISERVICES CQCH

LES NOUVEAUTÉS

La CQCH est fière de vous annoncer son nouveau partenariat, au sein de son regroupement d'achats Avantages multiservices CQCH, avec le programme gouvernemental **Éconologis**. En effet, une entente a été conclue avec Expertbâtiment Services-Conseils, qui a été mandaté par le gouvernement pour offrir les services du Programme **Éconologis**.

Le programme est offert du 1^{er} octobre 2023 au 30 mars 2024. Faites vite!

Si vous êtes admissible au programme, vous pourrez profiter gratuitement de conseils et de travaux légers pour améliorer le confort de votre logement afin de mieux gérer votre consommation d'énergie.

Comment profiter du Programme Éconologis?

1. Vérifier votre admissibilité en vous référant à la grille suivante:

1 personne	34 400 \$
2 personnes	68 500 \$
3 personnes	90 000 \$
4 personnes	112 000 \$
5 personnes et plus	117 000 \$

2. Une fois cette validation faite, contactez votre fédération pour compléter votre dossier.
3. Un conseiller du programme vous contactera pour planifier une rencontre à votre logis.

ET LES ENTENTES RENOUVELÉES

EGR – Co-Operators: Profitez de la vaste couverture du Programme AssurToit pour l'assurance immobilière de votre coopérative.

Co-Operators (SécuriMembre et AutoAssur): Profitez de tarifs exclusifs pour votre assurance habitation ou auto.

La Caisse d'Économie Desjardins: Bénéficiez des avantages financiers du programme AFIC pour votre coopérative.

RONA – Réno-Dépôt: Obtenez jusqu'à 15% de rabais sur tout en magasin.

Staples: Profitez de tarifs préférentiels sur toute une gamme de produits pour vous et votre coopérative.

Hydro-Solution: La solution pour les thermopompes ou les chauffe-eau de votre coopérative.

Vidéotron: Profitez d'une tarification préférentielle sur les différents services de télécommunication.

COMMENT PROFITER DE VOS AVANTAGES MULTISERVICES?

En vous rendant sur le site

✦ www.cooperativehabitation.coop

Vous y trouverez toutes les procédures à suivre pour bénéficier des rabais de nos partenaires. ●

FÉLICITATIONS!

Nos félicitations à notre collaboratrice **Mme Marie-Anaïs Sauvé**, avocate associée et médiatrice chez Sylvestre, Painchaud et associés, pour avoir reçu le prix du Meilleur Avocat du Canada 2024 dans les champs de pratique des litiges de recours collectifs par The Best Lawyers in Canada™.



Votre approche humaine et votre expérience notoire dans le droit des coopératives nous aident à mieux présenter les intérêts des coopératives et de ses membres au Québec. Nous sommes honorés de travailler avec vous!

**Sylvestre
Painchaud**
+ associés

M^e Catherine Sylvestre
M^e Marie-Anaïs Sauvé
M^e Gilles G. Krief
M^e Sophie Estienne
M^e Marie Grondin
M^e Kayrouz Abou Malhab

On pratique votre droit

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

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

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

SAVEZ-VOUS COMMENT UTILISER LE GUIDE PRATIQUE DE GESTION EN LIGNE ?

La nouvelle plateforme, accessible n'importe où en utilisant un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent, vous permet d'accéder rapidement à une documentation complète sur la gestion des coopératives d'habitation.

C'est l'aboutissement d'un long processus d'uniformisation de l'offre de services incluant l'ensemble des outils de gestion et de gouvernance du mouvement coopératif en habitation qui se concrétise aujourd'hui.

Ce sont au total plus de 200 outils de gestion de la CQCH et des fédérations qui ont été mis en commun au profit du mouvement coopératif en habitation, promouvant ainsi une démarche qui reflète le principe d'inter-coopération.

Notamment, le Guide contient 29 chapitres regroupés selon six thèmes principaux: coopératives et mouvement, lois et règlements, membres, gouvernance et instances, ressources et services, développement.



Pour y accéder, utilisez ce code QR ou dirigez-vous au lien suivant:
guide.cooperativehabitation.coop

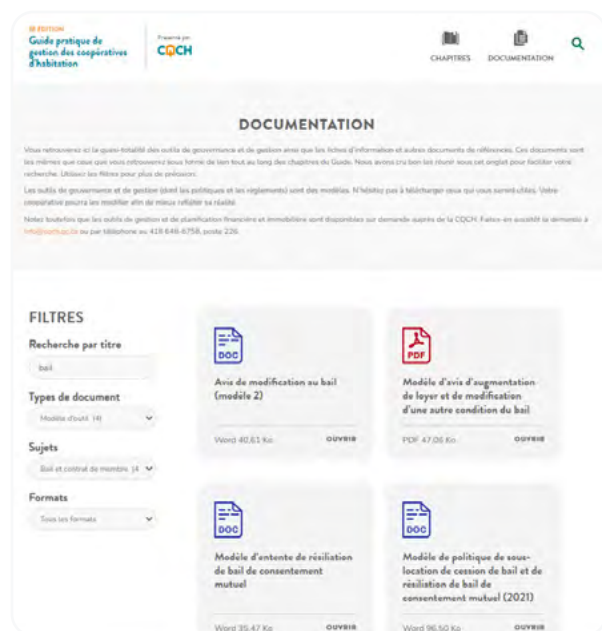
En restant sur cette page, chercher une information selon un mot-clé, en le tapant dans le moteur de recherche «Trouver dans le guide». C'est fort simple!



En plus, en cliquant sur le titre «Documentation» (encadré orange à droite), vous accédez à la nouvelle page (guide.cooperativehabitation.coop/documentation), où vous pouvez chercher des documents selon les filtres suivants:

- **Par titre** (en tapant les mots-clés);
- **Par type de document** (modèle d'outil, fiche d'information juridique, formulaire, politique ou règlement, etc.);
- **Par sujet** (bail et contrat de membre; aide et subvention; entretien et travaux, etc.);
- **Par format** (en PDF ou en Word).

Voici un exemple avec un mot-clé «bail» et le type de document «modèle d'outil»: ●



RAPPELS LÉGAUX AFFECTANT LES COOPÉRATIVES

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

Les coopératives d'habitation doivent régulièrement manipuler des informations personnelles de leurs membres ou même de requérants lors des processus de sélection. Les coopératives sont donc soumises aux règles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Pour soutenir les coopératives dans leurs activités de gestion documentaire, la CQCH rend disponible un nouveau modèle de **Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels**.

POUR ADOPTER CETTE POLITIQUE, SUIVEZ LES ÉTAPES SUIVANTES :

- Allez sur le site de la CQCH, à la page Guide pratique de gestion, à la section Documentation, ou tapez directement le lien :
✳️ [guide.cooperativehabitation.coop/documentation](https://www.cooperativehabitation.coop/documentation);
- Tapez le titre exact de la politique dans le filtre de recherche;
- Téléchargez le modèle de la politique.

La formation sur cette politique sera offerte par la CQCH en 2023-2024. Suivez nos nouvelles sur la page Facebook de la CQCH: ✳️ www.facebook.com/cqch.coop ●

NOUVELLES OBLIGATIONS DU REGISTRAIRE DES ENTREPRISES DU QUÉBEC : INFORMATION À L'ATTENTION DES ADMINISTRATEURS DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

Depuis le 31 mars 2023, en vertu de la *Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises*, de nouvelles mesures ont été mises en place dans le **Registrier des entreprises du Québec (REQ)** afin d'augmenter la transparence des entreprises. En tant qu'entreprise collective, une coopérative d'habitation est assujettie à ces exigences. Notamment, les coopératives d'habitation devraient fournir les renseignements suivants au REQ **pour tous les administrateurs qui continuent leur mandat ou qui ont été récemment élus** lors de leurs déclarations et mises à jour annuelles ou courantes.

DÉMARCHE

1. **Transmettre une copie de leur pièce d'identité** (format PDF, JPEG ou PNG), telle que :
 - a. Passeport;
 - b. Permis de conduire;
 - c. Carte d'assurance maladie.

À noter : La copie d'une pièce d'identité est conservée jusqu'à la date du dépôt de la déclaration au registre des entreprises. Elle est ensuite détruite.

2. **Déclarer leur date de naissance.**

À noter : Cette information n'est pas publiée au REQ.

3. **Déclarer l'adresse domiciliaire ou professionnelle** de tous les administrateurs. Si l'adresse professionnelle est indiquée, l'adresse domiciliaire ne sera pas rendue publique.
4. **Répondre aux deux questions suivantes sur les bénéficiaires ultimes¹ :**
 - a. À la question « L'entreprise est-elle dispensée de déclarer ses bénéficiaires ultimes? », cocher « **Non** ».
 - b. Par la suite, à la déclaration de l'assujetti, **cocher la dernière case** qui se termine par « *Je déclare qu'aucune personne ne répond à la définition de bénéficiaire ultime* ». ●

Pour plus de détails, consultez :

✳️ www.quebec.ca/entreprises-et-travailleurs-autonomes/demarrer-entreprise/immatriculer-constituer-entreprise/nouvelles-obligations-transparence

¹ Au sens de la *Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises*, les coopératives d'habitation ne sont pas dispensées de déclarer les bénéficiaires ultimes, comme cela a été vérifié auprès du REQ par l'équipe de la CQCH. Cependant, il est obligatoire de répondre à ces deux questions dans la déclaration annuelle ou courante.

**On a 65 ans de métier
derrière la cravate.**

Mais on ne porte pas
la cravate, on installe
des chauffe-eau.



* Obtenez ce rabais lors de nouvelles installations (minimum de 6) en location ou à l'achat d'un chauffe-eau de 40 ou 60 gallons. * Sur les territoires desservis par HydroSolution seulement. HydroSolution peut modifier ou annuler cette offre sans préavis. Ne peut être jumelé à aucune autre offre.

**MEMBRES DE LA
CQCH, OBTENEZ :**

110\$ de rabais*†

pour une nouvelle location ou
à l'achat d'un chauffe-eau

10% de rabais†

sur l'achat et l'installation
de détecteurs de fuites d'eau
AKWA Technologies

Contactez notre équipe dédiée
1 877 326-0606, poste 4228
condo@hydrosolution.com
hydrosolution.com

**Hydro
Solution**

On fait tout le travail



Community Housing
Transformation Centre
Centre de transformation
du logement communautaire



**Catalyseur de la croissance
du logement communautaire**



Subventions



Services



Outils

Visitez notre site
www.centre.support

LES RÉSULTATS DU PROGRAMME DE MICROSUBVENTIONS DE LA FHCC POUR DES COOPS PLUS VERTES

C'est avec fierté que, pour une deuxième année, la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH) participe, aux côtés des fédérations membres de la CQCH, au programme de microsubventions pour des coops plus vertes de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC), à titre de commanditaire et partenaire financier.

En 2023, 117 coopératives d'habitation à l'échelle du Canada ont déposé une demande, et 49 d'entre elles ont reçu une microsubvention au montant de 164,625\$. La plupart de ces projets portaient sur l'aménagement d'un jardin communautaire.

Au Québec, 44 coopératives d'habitation ont déposé la demande en 2023, incluant 18 coopératives – membres de la CQCH et 26 coopératives – membres de la FHCQ, et 15 d'entre elles ont reçu une microsubvention au montant de 39 639\$. Parmi toutes les coopératives du Québec, 6 coopératives membres de la CQCH ont reçu une subvention au montant de 19 195\$, et voici sont les projets sélectionnés:

- Coopérative d'habitation Beaugard, Jonquière, FECHAS, jardin communautaire, 1 200\$;
- Coopérative Saint-Denis, Montréal, FHCQ/FCHARM, jardin communautaire, 4 500\$
- Coopérative d'habitation Sous mon toit, Québec, FECHAQC, arbres/arbustes, 4 500\$
- Coopérative d'habitation du Faux-Bourg, Québec, FECHAQC, composteurs, 1 495\$
- Coop d'habitation des Prés, Sherbrooke, FCHE, composteurs, 4 000\$
- Coopérative vie de Quartier, Québec, FECHAQC, jardin communautaire, 3 500\$.

Nos félicitations aux gagnants du concours!

INFORMATION GÉNÉRALE SUR LA MICROSUBVENTION

Le programme de la FHCC offre des subventions allant de 1 000\$ à 5 000\$ (et jusqu'à 8 000\$ pour des bornes de recharge pour véhicules électriques) afin de soutenir des projets coopératifs qui ont un impact positif sur l'environnement, notamment en répondant à au moins un des objectifs suivants:

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre;
- Améliorer la qualité de l'air;
- Réduire la consommation d'eau;
- Aider la coopérative à s'adapter aux changements climatiques;
- Accroître l'autosuffisance alimentaire grâce aux jardins communautaires;
- Encourager les membres des coopératives à réutiliser, recycler et réadapter;
- Appuyer des solutions de transport actif, en offrant des lieux de rangement pour les vélos et des porte-vélos sécuritaires;
- Promouvoir le développement durable dans les coopératives d'habitation.

Voici quelques exemples de projets pouvant bénéficier d'une subvention pour l'implantation de mesures concrètes contribuant à rendre les coopératives d'habitation plus vertes:

- Le compostage, l'aménagement d'un jardin communautaire, l'installation de barils collecteurs d'eau de pluie;
- La plantation d'arbres;
- La promotion du transport actif et l'aménagement sécuritaire et pratique pour les vélos;
- L'amélioration de l'éclairage;
- L'installation de stations de recharge pour véhicules électriques;
- La réalisation d'études portant sur la viabilité des nouvelles technologies économes en énergie, comme la collecte des eaux grises et les jardins sur les toits;
- Les initiatives d'énergie propre.

L'appel de projets est terminé pour 2023. Néanmoins, nous invitons les coopératives d'habitation membres de leur fédération ou de la CQCH à demeurer à l'affût du prochain dépôt des demandes, en février ou mars 2024. Les outils de communication des fédérations et de la CQCH en feront la promotion.

Pour connaître les critères de sélection, découvrir les projets gagnants et suivre la prochaine date limite pour déposer votre projet: ✨ fhcc.coop/a-propos/prix-subventions-et-bourses-detudes/microsubvention-pour-des-coops-plus-vertes. ●

LES CRISES ALIMENTAIRES SÉVISSENT.



**Avec les coopératives,
nous favorisons la résilience.
Vous le pouvez aussi.**



FAITES UN DON
socodevi.org/faire-un-don



BEL EXEMPLE DE COLLABORATION ENTRE LA FECHAS ET SOCODEVI EN AFRIQUE !

En 2022, Dennis Bolduc, directeur général de la Fédération des coopératives d'habitation du Royaume Saguenay–Lac-Saint-Jean (FECHAS) et du Groupe de ressources techniques – Grt Brich, s'est rendu pour une deuxième fois au Sénégal dans le cadre du Programme de développement de coopératives modèles inclusives et durables (PROCED) de SOCODEVI, organisme de développement international et partenaire de la CQCH.

Déployée en Côte d'Ivoire, au Ghana et au Sénégal, cette initiative soutenue financièrement par le gouvernement du Canada permettra à SOCODEVI d'améliorer les conditions de vie de 8 000 familles et plus particulièrement de nombreuses femmes.



Lors de sa visite, il a assisté le partenaire de SOCODEVI, l'Union régionale des coopératives de construction et d'habitat de Thiès, entre autres dans le développement et le suivi du programme de soutien à la construction. Ce programme vise la réalisation d'unités d'habitation dont une première phase de 10 unités est actuellement en chantier. Il a également participé à une activité de consolidation d'équipe (team building) avec l'ensemble des équipes terrain du Sénégal.

Il s'agit ici d'un bel exemple de la contribution d'un de nos membres aux projets de développement socioéconomique durables et inclusifs ! Bravo, Dennis !



M. Bolduc au Sénégal en 2022

LA COOPÉRATIVE, DANS LA VIE ET MÊME APRÈS...

Je vais vous raconter une histoire coopérative très touchante.

En Estrie, plus précisément à Sherbrooke, existe la coopérative du Grand Portage. Il s'agit d'une coopérative d'habitation de 44 logements dans le quartier nord de la ville.

En canot de rivière, un portage est le passage que l'on doit prendre pour éviter une partie trop difficile de la descente. La coop, comme lors d'un portage, aura été un passage pour beaucoup de Sherbrookoises et Sherbrookoises qui a marqué leur vie.

Un milieu de vie comme le Grand Portage, avec ses grandes cours, sa piscine, ses salles de rencontre, sa qualité de logement et par-dessus tout, sa vie coopérative permet justement d'offrir une oasis de paix et d'entraide à ses membres.

Au fil des années, Johanne a justement été une membre de cette coop. Elles furent d'ailleurs trois voisines à devenir des amies et à développer une réelle relation d'entraide. Un vrai lieu où l'on se sent en sécurité, bien entouré, et où la prise en charge de son milieu de vie prend tout son sens.

Ainsi, Johanne a développé plus que du bon voisinage avec les membres de sa coop et a pu s'épanouir dans ses différents projets. Elle a d'ailleurs contribué de façon importante au comité de bon voisinage de sa coop et à celui de la Fédération.

Johanne a quitté ce monde le 1^{er} août 2023 après avoir combattu un deuxième cancer. Elle a, cette fois, bien tristement, perdu son combat.

Une fois dans l'autre monde, que reste-t-il de nous dans la coopérative? Le dimanche soir du 13 août, qui était la date d'anniversaire de naissance de Johanne, plusieurs membres et anciens membres de la coopérative se sont réunis dans l'une des salles de la coop.

Bougies allumées, nous avons fait un tour de parole pour nous conter de belles anecdotes du passage de Johanne sur cette terre et dans la coop.

J'étais profondément touché par la beauté et l'authenticité des témoignages. Une ancienne membre expliquait qu'en revenant à la coop, ses émotions ont éclaté en pleurs en se rappelant les bons moments vécus dans ce projet d'habitation.

Pour moi, Johanne était avec nous dans le comité de promotion du bon voisinage de la Fédération. Elle a apporté de nombreuses idées pour augmenter le sentiment d'appartenance, la participation et l'implication des membres en coop. Elle a même joué dans un théâtre forum où elle interprétait Desneiges Janvier. On a ri comme jamais lorsqu'elle incarnait ce personnage caricatural en robe de chambre et portant des bigoudis, imaginé pour faire réagir l'assistance.

Certaines membres ont accompagné Johanne de façon très intense dans les derniers mois de sa vie. Sans être de la famille, elles ont, comme voisines, décidé de la suivre dans ce passage de vie sans attendre rien en retour. Juste un acte de pure entraide et d'amitié.

Cette soirée en hommage à Johanne est devenue aussi un hommage à celles qui l'ont aidée à traverser cette épreuve, en plus d'être un hommage à cette différence que peut apporter la coopérative pendant la vie et même après. Comme un portage pour traverser les étapes plus difficiles... ●



Johanne, membre de la coopérative du Grand Portage

UNE FIHAB SOLIDE ET EN EXPANSION

En tant que directeur général de la Fédération Intercoopérative en Habitation de l'Outaouais (FIHAB) ①, je suis fier des accomplissements de ma fédération et de mon équipe : une trentaine de coops d'habitation affiliées, partout sur le territoire de l'Outaouais, des services dynamiques et adaptés au bénéfice des coopératives, des formations stimulantes auxquelles participent plusieurs curieux et curieuses chaque session, des interventions politiques pertinentes qui attirent l'attention du public sur la volonté des coops de participer à la résolution de la crise du logement.

Le tiers de nos coops fait désormais affaire avec notre service de gestion immobilière. Avec Alexandre Sawyer ② dans notre équipe, nous avons un formidable conseiller pour accompagner les coopérateurs dans le quotidien des coops. Ancien président de la coop Côté-Ville à Gatineau pendant 13 ans, notre collègue connaît bien la gouvernance coopérative et il se passionne pour son travail.

Estelle Vandier ③ demeure une complice remarquable en tant que conseillère à la coopération. Elle organise nos événements spéciaux et elle prodigue de judicieux conseils aux coopérateurs. Son expérience auprès de la coop d'ateliers de vélo, le Rack à bécik, atteste de sa passion pour les valeurs coopératives et son engagement communautaire.

Aminata Kaba ④ est un pilier de l'administration de notre équipe et de nos membres. Elle est rigoureuse et efficace, a une personnalité agréable; bref, il fait bon travailler avec elle au quotidien.

Marie-Josée Varin ⑤, notre chargée de projets, est une autorité dans son domaine. Elle impose le respect des professionnels envers nos coopératives et elle se fait rassurante pour les clients.

Pour Samy Thomas ⑥, cela fait maintenant plus de six ans qu'il collabore avec l'équipe. Sa vaste et variée expérience contribue au succès de notre organisation.

Brillant, il déploie son savoir pour élaborer des stratégies de développement de nouvelles coops dans la région.

Je suis fier et honoré d'être le directeur général de cette magnifique équipe! Équipe qui s'est agrandie tout récemment avec l'arrivée de Fahardine ⑦, conseiller adjoint pour soutenir Alexandre dans la gestion des coopératives, et Ahoua ⑧, agente de développement qui travaillera notamment sur le premier projet de coopérative de propriétaires dans la région, La coopérative des Allumettières!

Les défis sont pluriels pour nos coops d'habitation en cette ère postpandémique. Heureusement, nous pouvons compter sur la précieuse collaboration de la CQCH pour veiller à la réalisation de notre mission.

Enfin, il est essentiel de remercier les membres du conseil d'administration pour leur soutien indéfectible. Depuis la dernière assemblée générale annuelle, nous pouvons compter sur une nouvelle présidente, Jacynthe Brouillette. Nous la félicitons chaleureusement pour cette élection.

Et cela signifiait également une transition pour notre ancienne présidente, Manon Rondeau, qui a choisi de se consacrer à de nouveaux projets. Nous la remercions de tout cœur pour son engagement constant dans le succès de l'intercoopération en habitation en Outaouais. ●

L'équipe de la FIHAB, 2023



L'ASSEMBLÉE EN PRÉSENTIEL: UN OUTIL DE PRÉVENTION DES CONFLITS

Le Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation nous rappelle que « [c]ontrairement à l'assemblée annuelle, la Loi (sur les coopératives) ne comporte aucune obligation de tenir une assemblée extraordinaire. Une coopérative pourrait cependant prévoir dans son Règlement de régie interne l'obligation de tenir une ou plusieurs assemblées extraordinaires. Une telle assemblée peut aussi être tenue chaque fois que la coopérative sent le besoin de réunir ses membres pour prendre des décisions ».

En 2022, la FECHAM a dû intervenir à plusieurs reprises pour accompagner des conseils d'administration (CA) de coops contestés par leurs membres. Si vous avez à vivre une telle situation au sein de votre coop, n'oubliez pas que, fondamentalement, le CA n'est qu'une délégation de l'assemblée des membres et n'est assurément pas une division de la coopérative. Le CA n'est pas sur un piédestal, il doit être au rendez-vous quand l'assemblée n'y est pas. Lorsqu'il y a un vent de contestation de la part des membres, un CA (ou le président) ne devrait pas hésiter à convoquer une assemblée extraordinaire (AGE). Si les gens ne sont pas contents, ils ont leur mot à dire, ils peuvent faire des propositions. Vous trouvez que les membres ne participent pas assez? Convoquez une assemblée et vous pourrez alors constater combien de membres ne sont pas là. Une absence non motivée aux assemblées est souvent un indice de décrochage aux engagements de participation à la gestion faite par les membres dans leur contrat de membre.

En effet, *l'assemblée est souveraine* et, une fois une question tranchée, cela permet de donner un mandat clair au CA. Cela permet aussi de répondre aux questions des membres et de leur fournir plus d'explications. Si les membres ont été bien informés directement par le CA, qu'ils ont tous reçu la même information, et qu'il y a eu un vote, il n'y a plus de raison de revenir sur la décision prise par les membres (et ce, jusqu'à la prochaine fois...). C'est là un moyen efficace de prévenir des contestations pouvant survenir lors de l'application de décisions ne faisant pas l'unanimité.

La pandémie nous a enseigné que, dans certaines situations, la visioconférence pouvait faciliter les échanges. Notamment pour des aspects pratiques et logistiques, il peut être parfois plus simple de recourir à la visioconférence pour tenir certaines AGE. Cependant, il ne faut pas non plus négliger le présentiel. Une coopérative d'habitation est une collectivité, et l'aspect humain compte pour beaucoup afin de construire un climat social. Se parler avant ou après la rencontre, avoir un débat, une discussion, voir les réactions des autres en direct lors d'une intervention (entendre les murmures mitoyens entre voisins, comme disait Sol) sont de petits avantages du présentiel qui sont fort importants.

La vidéoconférence permet de faire l'essentiel pour une assemblée, mais certaines petites ratés de communication peuvent quand même ternir la rencontre : les micros fermés qui peuvent faire manquer l'objectif de l'intervention, une personne incapable de se connecter ou qui perd la ligne, les bruits de fond, les caméras qui ne sont pas toujours ouvertes, la surcharge du réseau Internet qui fait figer l'écran, les fins abruptes de rencontre, quand ce n'est pas un membre qui regarde Netflix pendant un débat tout en mangeant du maïs soufflé, ou qui est affalé sur son lit. En somme, le présentiel a nettement une meilleure incidence sur la capacité à mobiliser les membres que la vidéoconférence. Il faut donc retourner à l'essentiel : ensemble, calmement, en direct, en 3D, dans la même pièce, avec du café (ou non), pour créer un « vivre ensemble » nécessaire et même primordial pour une coop d'habitation. Mobilisons nos membres!

Certes, l'assemblée est un outil essentiel et efficace pour prévenir ou régler des différends entre voisins, membres et locataires. Rester derrière les murs de nos appartements et les écrans de nos ordinateurs ne fait sûrement pas une collectivité forte; cela permet même la plupart du temps à certains membres de s'isoler, ce qui est contre-productif dans les coopératives d'habitation. Bref, nous le répétons, le présentiel reste la base d'une construction sociale, la vidéoconférence n'est qu'un autre outil pour, au mieux, améliorer la fréquence des rencontres.

Nos conseillères et conseillers en gestion ne sont pas vos voisins, mais font partie du mouvement. Ils se donnent comme mission de vous accompagner de manière neutre, impartiale et objective, afin de s'assurer que les membres de la fédération, les coopératives d'habitation et leur collectivité développent un milieu de vie sain. N'hésitez surtout pas à nous consulter ou à nous demander de présider vos assemblées. Nous nous assurerons de vous accompagner afin qu'il vous soit possible de tenir vos rencontres dans de bonnes conditions. ●

RENCONTRE AVEC UN HOMME D'EXCEPTION

Jean-Louis Soulard n'a rien perdu de sa fougue ! Au-delà de ses 82 ans, cet homme, grandement impliqué dans sa région depuis des décennies, est le parfait exemple de ce que peut représenter le modèle coopératif. Communicateur hors pair et habile motivateur, M. Soulard a su mobiliser les citoyens et s'entourer de piliers importants dans la réalisation de deux coopératives sur le territoire de la Mauricie dans les dernières années. Voici son histoire.

PLUS QU'UNE VOCATION

Ça ne date pas d'hier, l'engouement de M. Soulard pour le modèle coopératif. Déjà, en 1960, il agit à titre de secrétaire-gérant pour la coopérative agricole de Saint-Rémi de Lac-aux-Sables, démarrée par le curé Perron en 1937. Il s'y engage jusqu'en 1969 pour ensuite entreprendre sa carrière en tant que directeur adjoint à la Caisse populaire Desjardins, aussi un modèle coopératif.

À cette époque, loin de lui et de son projet de vie l'idée de constituer deux coopératives d'habitation ! Et pourtant.

Une banale discussion avec le conseiller municipal conduit à la découverte d'un fait étonnant : plusieurs aînés quittent le village pour aller vivre à l'extérieur, faute de ressources. *Et pourquoi ne pas créer une coopérative d'habitation pour renforcer le lien des villageois à leur communauté tout en offrant des soins spécialisés ?*

DES EMBÛCHES

En 2005, l'idée est sur la table, et en 2007, c'est le début du déploiement du projet de la coopérative Saint-Rémi de Lac-aux-Sables. Une première embûche arrive néanmoins : le financement. La somme des soumissions dépasse largement le budget souhaité, et ce, d'environ 150 000 \$.

PARTS PRIVILÉGIÉES

Fort de son expérience dans le domaine coopératif, M. Soulard se retrouve les manches et ne se décourage pas. Il envisage une solution au manque de financement : les parts privilégiées. Un moyen plutôt méconnu à l'époque.

Le manque de ressources de proximité dans la région depuis des années, la possibilité de demeurer dans son village et surtout, la confiance en ce projet d'habitation contribuent grandement au succès de cette campagne de financement. Le projet est sans contredit bien accueilli au sein de Saint-Rémi. Et pour cause. Quelque 88 citoyens et entreprises participent alors à cette campagne, et en cinq semaines seulement, c'est plus de 130 000 \$ en parts et en dons qui sont amassés. Un exploit rarement vu au Québec.



Aide chez soi Mékinac

Toutefois, dans les débuts des années 2000, les parts privilégiées n'étaient pas reconnues au sein de la Société d'habitation du Québec. Après de nombreuses tentatives, M. Soulard

et ses acolytes réussissent à faire accepter ce financement au sein de l'instance. Cette réalisation le remplit de fierté et stimule le développement économique de leur municipalité. En 2021, toutes les parts privilégiées ont été remboursées.

VILLA DES SABLOIS

S'apercevant que certains résidents de la coopérative de Saint-Rémi sont en perte d'autonomie, M. Soulard présente un projet de type phase deux afin d'augmenter le nombre de loyers pour les personnes ayant des besoins particuliers. Celui-ci est malheureusement refusé par la Société d'habitation du Québec (SHQ).

La même journée, l'ancien propriétaire de la Villa des Sablois fait une proposition étonnante à M. Soulard : acheter la résidence pour la transformer en milieu de vie pour les personnes en perte d'autonomie. M. Soulard est cependant sans équivoque : il veut la convertir en modèle coopératif. *Pourquoi ne pas transférer les résidents de la coopérative Saint-Rémi à la Villa des Sablois pour qu'ils vivent dans leur paroisse, avec des soins appropriés et à proximité de leur famille ?* La Villa des Sablois accueille ses premiers membres en 2017.

AIDE CHEZ SOI MÉKINAC : UN PARTENARIAT ESSENTIEL ET HUMAIN

Ayant toujours comme objectif d'offrir aux résidents des services axés sur leurs besoins, M. Soulard approche l'Aide chez soi Mékinac, une entreprise d'économie sociale. Celle-ci propose plusieurs services aux membres des deux coopératives d'habitation, dont la préparation de repas et des soins



TC Media Myriam Lortie
L'Hebdo du Saint-Maurice

à la personne. Ce partenariat est l'illustration même du modèle collectif prôné avec fierté par M. Soulard. Travailler ensemble, miser sur les forces de chacune des entreprises d'économie sociale

afin de répondre aux besoins des individus et ainsi maximiser les retombées humaines et économiques.

ET POUR CONCLURE...

Son histoire vous inspire? Dans le contexte de pénurie de logements que nous vivons actuellement, avez-vous déjà réfléchi à la possibilité d'augmenter l'offre de logements de votre coopérative en élaborant une deuxième phase? En tant que membre, administrateur ou président de votre milieu de vie, vous pouvez devenir un acteur important dans le développement de l'habitation coopérative.

Il y a là tout un monde de possibilités. Il suffit d'y croire. Comme M. Soulard.

AGA 2023 DE LA FÉCHMACQ

Merci à nos précieux commanditaires et partenaires: EGR, Caisse d'économie solidaire Desjardins, Co-operators. ●



PLUS FORTS ENSEMBLE.



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

50 ANS
D'ACCOMPAGNEMENT



COOPÉRATIVE
FUNÉRAIRE
DES DEUX RIVES

418 688-2411

coopfuneraire2rives.com

MEMBRES ET FÉDÉRATION: ENSEMBLE POUR L'AVENIR DE NOS COOPS

Ces derniers mois 2023 ont été marqués par une belle relance dans nos coopératives du point de vue tant des activités associatives que de nouvelles réflexions sur l'implication et l'importance de se parler.

Les membres souhaitent s'impliquer davantage, il se crée des comités, et la fédération a aidé plusieurs coopératives membres à travailler sur le sentiment d'appartenance et l'implication naturelle des membres. De plus, les sélections de nouveaux membres locataires aident souvent à relancer les activités.

Les coopératives sondent leurs membres-locataires et veulent entendre ce qu'ils ont à proposer pour leur milieu de vie. Il en va de même pour la Fédération avec les coopératives membres.

FAIRE ENTENDRE LA VOIX DES COOPS

Grâce à l'implication des coopératives, la Fédération s'est développée pour répondre à plusieurs besoins. Il est essentiel de continuer à laisser la parole aux membres et de leur offrir des tribunes afin de faire entendre au plus grand nombre l'importance des coopératives d'habitation; elles sont des remparts à la crise du logement et contribuent à conserver la vitalité d'un quartier. Le développement de futures coops est primordial afin que les personnes puissent continuer à occuper leur quartier, à y prendre la parole avec une voix forte, à y vivre pleinement.

Lors de la dernière assemblée annuelle, des discussions ont eu lieu autour de l'avenir du mouvement de l'habitation coop. Les coopératives membres ont pu démocratiquement mandater leur fédération et s'impliquer pour faire entendre la voix du mouvement de l'habitation coopérative. Merci à tous les participants, aux panélistes et aux collaborateurs qui nous soutiennent.

La tournée coop est née du mandat qu'ont donné les membres à leur fédération. Elle vise à promouvoir le mode de vie coopératif, à faire connaître les réalités propres à chaque coop ainsi qu'à créer un réseau intercoop. Entreprise au début de l'été, la tournée se poursuivra toute l'année. Il sera possible de lire les portraits des coops sur le site de la Fédération et sur nos réseaux sociaux.

Merci à nos précieux collaborateurs OR: **La Caisse d'économie solidaire Desjardins**, **EgR** et **Coopérateurs**.



COLLOQUE DE FORMATION

Le colloque de formation et d'échanges a eu lieu samedi 10 juin dernier. Près d'une soixantaine de participants se sont retrouvés pour échanger et en apprendre plus sur les besoins de leur coop. En après-midi nous avons reçu M. Gaston Michaud, membre fondateur de la coopérative La Brunante (Estrie). Ce dernier nous a transmis de belles anecdotes et des leçons de vie en lien avec la création et la vie de sa coopérative. Les membres sont sortis de cette belle rencontre enthousiasmés et motivés. Merci, M. Michaud!



M. Gaston Michaud

UN ARBRE POUR MA COOP

Les coopératives peuvent contribuer à réduire les îlots de chaleur en plantant des arbres sur leur propriété, gratuitement! La Ville de Québec offre des arbres par le biais de son Programme de plantation d'arbres et de ses Journées de distribution d'arbres au printemps et à l'automne. Plus de 4 000 arbres seront distribués cette année sur le territoire de la ville de Québec.

- Gratuit, service tout inclus, prise en charge par la ville de l'entretien, traitement et remplacement pour le long terme.
- Possibilité d'avoir plusieurs arbres si le terrain le permet.
- Six variétés disponibles avec service-conseil des professionnels en foresterie urbaine.

Pour avoir plus d'infos, visitez le site de la Ville de Québec (🌿 www.ville.quebec.qc.ca, section **Citoyens/Environnement**). Vous pouvez aussi nous contacter afin que l'on puisse vous accompagner dans les démarches.

COOPS PLUS VERTES

Félicitations aux différentes coopératives membres de la FÉCHAQC qui ont dernièrement effectué des travaux afin de réduire leur consommation d'énergie et ainsi tendre vers un milieu de vie plus écoresponsable. Le tout via le programme Micro-subsventions pour des coops plus vertes de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada

Bravo aux coopératives d'habitation

- La Fameuse
- Les Pénates
- Pétunia
- Vie de quartier
- Faux Bourg
- Sous mon toit ●



Membres de la coopérative Pétunia travaillant sur un abri pour les vélos

LE COURRIER DE MADAME COOP



Chère Madame Coop,

Je suis membre de ma coopérative depuis bientôt 10 ans et, pour la première fois cette année, j'ai l'impression que mon CA a été injuste envers moi. Premièrement, je suis un membre-locataire exemplaire depuis mon entrée dans la coop. Je participe proactivement à la vie associative et m'investis pour préserver la santé de la bâtisse dans laquelle j'habite, de concert avec mes voisins, en plus d'avoir déjà siégé au CA à deux reprises. Dernièrement, un logement s'est libéré au dernier étage de notre maison et nous avons été plusieurs à postuler pour demander un transfert à l'interne. Je suis seul, j'habite présentement un 3½ et j'ai commencé le télétravail pendant la pandémie, comme beaucoup d'autres personnes. Le logement vacant est un beau 5½. Lorsque j'ai rempli le formulaire pour accéder à ce logement, j'ai précisé que l'une des pièces me servirait de bureau de travail et l'autre, de chambre pour mes invités. Le conseil d'administration m'a contacté quelques jours plus tard pour me dire que je n'avais pas été retenu pour le logement. J'ai appris par la suite qu'il avait été attribué à une famille de la maison qui avait moins d'ancienneté que moi. Comprenez ma déception! En plus d'être pris pour faire du télétravail dans mon salon, j'aurai maintenant une famille avec des enfants en bas âge juste au-dessus de moi. Ce sera idéal pour ma concentration! Mon CA ne m'a pas du tout pris en considération, je vis une injustice et ça ne me donne plus du tout envie de participer à la vie de ma coop.

Merci de m'offrir votre soutien,

M. Déçu



Bonjour, M. Déçu,

D'abord je tiens à souligner votre implication dans votre coopérative. Dix ans d'implication continue, ce n'est pas rien!

En ce qui concerne votre problème de transfert de logement, je vous invite à consulter votre Politique de sélection, précisément la section concernant le transfert de logement ou celle sur les normes d'occupation. Je vous invite aussi, en complément, à consulter en ligne le *Guide pratique de gestion* (chapitres 6.2 et 6.4):

 guide.cooperativehabitation.coop

En considérant les informations que vous m'avez fournies, la famille s'est sûrement vu attribuer le logement que vous convoitiez parce qu'elle avait priorité selon les modalités de votre Politique de sélection. Dans beaucoup de coops, le conseil d'administration ou le comité de sélection vérifie d'abord si les ménages intéressés satisfont aux critères de transfert de logement. Et parmi ceux-ci, on peut notamment retrouver le fait de satisfaire aux normes d'occupation du logement.

Si plus d'un membre satisfait à tous les critères de transfert de logement définis par la coop, les candidats intéressés doivent faire valoir au conseil la priorité de leur besoin de transfert. Afin d'établir cette priorité, la coopérative peut considérer certains critères, comme la mobilité réduite, le surpeuplement ou la sous-occupation du logement. Dans la politique de sélection de la coopérative,

on y fixe généralement les normes d'occupation. Ces normes concernent le nombre de chambres à coucher en fonction de la composition du ménage. Généralement, une première chambre à coucher est attribuée au membre et, le cas échéant, à son conjoint, et une chambre à coucher supplémentaire est attribuée à toute personne additionnelle que comprend le ménage.

J'ajouterais qu'en considérant la crise du logement actuelle, les normes d'occupation des logements et parfois même les exigences de la convention d'exploitation qui lie la coopérative à la SHQ ou la SCHL, le conseil d'administration de la coopérative pourra ou devra prioriser une occupation pleine du logement. Il est fréquent qu'une personne faisant du télétravail désire un logement plus grand pour avoir un bureau, par exemple. Cependant, la coopérative priorisera d'accorder les plus grands logements aux plus grands ménages.

Finalement, je vous invite à user de tolérance envers vos futurs voisins d'au-dessus. Il est concevable que de vivre en dessous d'une famille puisse apporter certains désagréments, mais il est stipulé dans le Code civil du Québec que certains bruits, vus comme des inconvénients normaux, doivent être acceptés par les voisins. Les bruits causés par de jeunes enfants en font partie. Cependant, s'il y avait des abus, vous pourriez toujours faire valoir vos droits auprès de votre conseil d'administration.

En espérant avoir répondu à vos questions,
Madame Coop



EgR

STRATÈGES
EN ASSURANCE

en partenariat avec

CQCH
CONFÉDÉRATION QUÉBÉCOISE
DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

présentent

ASSUR

PROTÉGEZ VOTRE
COOPÉRATIVE

PROTÉGEZ VOTRE
AVENIR

Bénéficiez de notre programme
d'assurance **sur mesure**

Économisez grâce à notre
partenariat exclusif pour la CQCH

CONTACTEZ-NOUS!

 **418 659-4848**  **info@egr.ca**

Placements. Assurances. Conseils.

 **co-operators**^{MD}

 **souveraine**^{MC}
ASSURANCE



La coopérative financière de **l'habitation communautaire** au Québec

Nous offrons des avantages
exclusifs pour toute
coopérative membre
de la Confédération
québécoise des
coopératives d'habitation

**Contactez-nous pour planifier
vos projets!**



800

organismes
en habitation
membres



550 M\$

investis
en habitation
communautaire