

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2010-2011



A.P.E.L.
ASSOCIATION DE PROMOTION
ET D'ÉDUCATION EN LOGEMENT

SOMMAIRE

Introduction	p. 5	
1. La mission de l'organisme		p. 6
2. La promotion du logement communautaire		
p. 7		
2.1 Atelier d'information		
p. 7		
2.2 Étude sur Terrasse Louise		p. 8
2.3 Le plan d'action pour le logement communautaire		
p. 8		
2.4 Le site web d'AP EL		
p. 10		
3. Défense des droits des locataires		p. 10
3.1 Promotion des droits des locataires		
p. 10		
3.2 Soutien et accompagnement		
p. 11		
3.3 Accompagnement à la Régie du logement		
p. 12		
4. Collaborations		p. 13
4.1 Organismes du territoire		p. 13
4.2 Organismes régionaux et nationaux		
p. 14		
5. Ressources financières		
p. 14		
6. Perspectives		p. 15
Annexe 1		p. 16
Plan d'action pour le logement communautaire		
p. 17		

INTRODUCTION

Pour une sixième année consécutive, l'Association de promotion et d'éducation en logement – APEL a le plaisir de présenter son rapport annuel à ses membres, ses bailleurs de fonds et aux personnes et organismes intéressés ou engagés dans les problématiques du logement dans notre territoire.

L'année a été marquée par les suites au colloque tenu en octobre 2010. Un plan d'action a été élaboré et sera lancé pendant l'année 2011-2012. Mais les autres volets de la mission d'APEL n'ont pas été négligés : la défense des droits des locataires et l'éducation populaire se sont poursuivies. Cependant, les finances ont été préoccupantes et plusieurs démarches ont été faites pour augmenter les revenus, soit par des subventions, soit par des dons.

Espérons que les difficultés financières vécues durant l'année ne seront pas à l'image de notre avenir et qu'elles sauront trouver écho chez les membres, les bailleurs de fonds, les personnes interpellées par la situation des personnes et familles à faible revenu de notre territoire en butte aux difficultés pour se loger à un coût raisonnable et que, tous ensemble, nous trouverons la solution pour garantir la survie d'APEL et assurer le développement et la pérennité de ses services.

Parce que, en rétrospective de l'année, on se rend compte que 2010-2011 a été une année difficile en raison des contraintes financières. Toutefois, la mission d'APEL a été sauvée, le conseil d'administration et le personnel de l'organisme ayant réussi à traverser les écueils et à naviguer dans des eaux relativement tumultueuses, plus que d'habitude. Le souci premier a été de répondre aux

besoins de la clientèle et préserver, dans la mesure du possible, les services déjà offerts. Nous croyons que nous avons réussi malgré les difficultés.

Ce rapport se propose donc d'exposer l'ensemble des activités réalisées au cours de l'année 2010-2011. Il sera divisé selon un schéma qui commence à nous être propre : après avoir rappelé la mission de l'organisme, nous ferons le tour des activités reliées aux volets organisationnels puis nous pointerons les diverses collaborations établies par l'organisme. Nous évoquerons la situation financière et nous terminerons en ciblant certaines perspectives pour l'année suivante.

1. La mission de l'organisme

L'Association de promotion et d'éducation en logement est le fruit d'une concertation du milieu. L'organisme a été fondé dans le prolongement de la crise du logement qui a frappé le Québec en 2002, crise au cours de laquelle le territoire a subi d'importants contrecoups. Devant l'ampleur des problèmes, les municipalités avaient été amenées, en collaboration avec les organismes du milieu, à mettre en place des mesures d'urgence jusque là inédites. Les premières victimes ont été les personnes et familles vivant sous ou près du seuil de faible revenu.

L'organisme a donc été créé comme une réponse *«pour tenter de dépasser la situation de crise que vit le marché locatif dans le territoire de la MRC de Deux-Montagnes et la partie sud de la MRC de Mirabel et d'offrir une réponse à moyen et long terme à la pénurie de logements sociaux et abordables»*. Le mandat premier de l'organisme a, en conséquence, été de promouvoir le

logement social et communautaire comme un moyen de prévenir d'autres crises du logement, mais aussi comme un moyen de lutter contre la pauvreté.

Pour atteindre ses objectifs, l'action d'APEL passe par la mobilisation et l'*empowerment* des personnes interpellées par la question du logement ainsi que par la mobilisation des acteurs sociaux de notre territoire. Ainsi l'organisme se propose de

- ✚ favoriser l'émergence de projets de logement social et communautaire dans le but de contrer la pauvreté;
- ✚ établir une concertation avec les organismes communautaires du milieu dans le but d'améliorer les conditions de logement;
- ✚ sensibiliser les citoyennes et citoyens à la prise en charge de leurs conditions d'habitation;
- ✚ offrir aux personnes défavorisées en matière de logement des services de soutien, de prévention, d'information et de formation;
- ✚ réaliser des études et des analyses sur la situation et l'évolution du logement, en particulier du logement social et communautaire, dans le territoire que dessert l'organisme.

Depuis trois ans, certaines situations vécues par des personnes et des familles ont amené le conseil d'administration à développer la défense des droits des locataires avec tout ce que cela comporte de formation offerte à la clientèle et de représentation. Depuis son instauration, ce volet mobilise, bon an mal an, presque autant de ressources, de temps et d'énergies sinon, parfois, plus que la promotion du logement communautaire.

2. LA PROMOTION DU LOGEMENT COMMUNAUTAIRE

2.1 Atelier d'information

À la demande de quelques personnes qui avaient participé à certaines activités des années précédentes, un atelier portant sur les différentes formes de logement communautaire a été offert au début de l'année 2010-2011. Cet atelier a permis à dix-sept personnes de comprendre ce que sont la coopérative, l'OBNL (organisme sans but lucratif) et le HLM ainsi que leurs différences. L'atelier a aussi permis d'explorer les aspects organisationnels et légaux de ces organismes et les conditions de leur mise en place. L'évaluation a été fort positive : les participants ont demandé pour l'année prochaine des ateliers portant, spécifiquement, sur chacune des formules d'habitation.

2.2 Étude sur Terrasse Louise

Terrasse Louise est un complexe immobilier de quatre blocs totalisant un peu plus de cent vingt logements. Près du quart des locataires bénéficient du programme de supplément au loyer (PSL) géré par l'OMH de Saint-Eustache. Ayant été approché par des locataires, nous avons amorcé avec ces derniers, une étude sur la possibilité de créer un comité de locataires destiné à devenir, à moyen terme, l'interlocuteur privilégié du locateur. Après quelques rencontres, il est apparu préférable d'abandonner l'idée du comité de locataires pour envisager plutôt un projet d'habitation communautaire. Deux rencontres ont eu lieu avec le propriétaire du complexe pour vérifier une possibilité d'acquisition. Une étude en ce sens est en cours avec l'implication du GRT Réseau 2000+.

2.3 Le Plan d'action pour le logement communautaire

À la fin de l'année 2009-2010, au mois d'octobre, l'Association de promotion et d'éducation en logement avait procédé à une mobilisation sans précédent avec l'organisation d'un colloque pour le développement du logement communautaire (octobre 2010). Cet événement avait rassemblé plus d'une centaine de participants d'horizons différents. Dans les mois qui ont suivi, l'organisme s'est appliqué à mettre en forme les propositions issues des ateliers du colloque.

▪ **Le comité de rédaction du plan d'action**

Un premier comité a été mis en place avec le mandat de trier les propositions, de les regrouper et d'en extraire les éléments qui nous permettent de procéder à la rédaction d'un plan d'action. Ce comité était composé d'une représentante du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes, Mme Michèle Blais, d'un représentant du RPDS Région Deux-Montagnes et sud de Mirabel, Monsieur Normand Godon, d'une représentante de l'OMH de Saint-Eustache, Mme Monique Ross, d'un membre du GRT Réseau 2000+, Monsieur Neil McNeil, du président et du coordonnateur d'APEL, Messieurs Robert Grégoire et Serge Gilbert. Le comité a travaillé d'arrache-pied pour produire un plan d'action dont la cible est la construction de deux cents nouveaux logements communautaires dans un horizon de trois ans. Le comité s'est réuni à au moins cinq reprises entre les mois de novembre 2010 et août 2011 mais plusieurs dizaines d'heures ont été consacrées au travail qui se faisait aussi entre les rencontres.

Le plan d'action – dont copie se trouve en annexe de ce document – se veut un projet réaliste qui tient compte de tous les aléas pouvant affecter sa démarche de réalisation. Il vise la confirmation de la construction de deux cents logements communautaires d'ici la fin de l'année 2014.

▪ **Le comité action-mobilisation**

Afin d'encadrer la mise en route du plan d'action, un second comité a pris la relève du comité de rédaction. Après quelques réunions où il a été particulièrement question de stratégie, le comité action-mobilisation doit procéder au dévoilement du plan d'action. Tout comme le comité de rédaction, le comité action-mobilisation a fait appel à des personnes-ressources du milieu possédant une bonne expertise et bien au fait des problématiques du logement, et particulièrement du logement communautaire dans le territoire. Le mandat de ce comité s'étendra sur toute la durée de réalisation du plan d'action. Il est composé de Robert Grégoire (président d'APEL), Janique Durand (administratrice à APEL), Monique Ross (directrice de l'OMH de Saint-Eustache), Carole Guérard (organisatrice communautaire au CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes), Normand Godon (coordonnateur du RPDS) et Neil McNeil, du GRT Réseau 2000+.

2.4 Le site web d'APEL

Vitrine de l'organisme et site complet d'information sur le logement et le logement social et communautaire dans notre territoire, le site web d'APEL a été redessiné cette année. Il bénéficie maintenant de sections mieux définies et la navigation y a été améliorée.

La fréquentation du site web a beaucoup augmenté au fil des ans. Nous croyons que c'est l'achalandage du site web qui a fait chuter le nombre de personnes qui appelaient pour demander des informations et trouver des réponses à leurs interrogations.

Fréquentation du site web sur 3 ans			
	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nb de clics (visites)	4 319	3 441	2 200
Différence	+79,60%	+63%	----

3. DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la défense des droits des locataires constitue, depuis un peu plus de trois ans, le deuxième volet de l'action de l'Association de promotion et d'éducation en logement. Cette section du rapport porte sur la reconnaissance et la défense des droits des locataires, le soutien offert aux locataires aux prises avec des problèmes et les interventions auprès de la Régie du logement.

3.1 Promotion des droits des locataires

Comme par les années passées, l'Association de promotion et d'éducation en logement a offert des ateliers de formation et d'information à l'intention des locataires du territoire. Cette année un nouvel atelier a porté sur le bail, son contenu, son analyse, ses pièges. Quatorze personnes ont participé à cet atelier.

Deux autres ateliers ont été organisés sur le thème de la Régie du logement. Cet organisme fait peur aux locataires qui doivent

l'affronter. Ils ne savent pas ce qu'elle est, ce qu'est un régisseur, son rôle, ses décisions. Ils ne savent pas comment se préparer et se comporter lors d'une audition. L'atelier a servi à démystifier la Régie du logement en en démontant le mécanisme, en expliquant les règles qui la régissent et en faisant des simulations d'audition avec les participants. Ces deux ateliers qui représentaient une seule formation ont rejoint seize personnes.

Offre d'ateliers depuis 3 ans (promotion et défense des droits)			
	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nb d'ateliers offerts	3	10	6
Nb de participants	30	75	37

3.2 Soutien et accompagnement

Conformément à ce que nous avons annoncé dans les prospectives pour l'année 2010-2011, nous avons amélioré les activités de soutien et d'accompagnement offertes aux personnes aux prises avec un problème avec leur locateur. Plus de temps d'écoute, de rencontres et de suivis a été offert. Par contre, un accroissement de certaines demandes a eu pour effet de diminuer le temps de réponse vers la fin de l'année. Ainsi, plusieurs personnes ont dû attendre plus longtemps avant d'obtenir un rendez-vous et d'autres ont été référées aux informations du site web. Toutefois, tous les cas urgents ou plus complexes ont été rencontrés et les procédures engagées, que ce soit de la négociation avec le locateur, la transmission de mises en demeure, l'enclenchement de procédures à la Régie du logement.

	2010-2011	2009-2010	2008-2009***
Appels reçus (cas à traiter)	95	214*	750*
Appels reçus (informations diverses)	184	---	---
Total des appels reçus	279	214	750
Demandes traitées (nb)	64	55	35
Téléphones de suivi (nb)	115	122	---
Nombre de rencontres de suivi	---	77**	---
Nombre d'heures en rencontres de suivi	718	---	---

* Pour les années 2008-2009 et 2009-2010, ce nombre représente l'ensemble des appels reçus et traités

** Nombre de rencontres physiques et non nombre d'heures passées avec les clients.

*** Les statistiques sont incomplètes pour cette période.

3.3 Accompagnement à la Régie du logement

Les recours à la Régie du logement ne se font qu'en dernier lieu, quand tous les autres moyens ont été épuisés. Même quand c'est le locateur qui engage les procédures auprès de la Régie, nous proposons notre conciliation et nous tentons de trouver une solution qui évite l'audition à la Régie du logement. C'est que l'audition à la Régie pénalise le locataire en bout de ligne, en ce sens que ce dernier possède maintenant un dossier à la Régie. Très mal vu des locateurs, ce fait, malgré que les locateurs n'ont pas le droit de l'invoquer, peut être utilisé pour écarter un éventuel locataire.

Durant l'année 2010-2011, des soixante-quatre cas que nous avons traités, quarante-et-un ont nécessité un déplacement à la Régie, soit pour déposer une plainte, soit pour une audition.

	2010-2011	2009-2010	2008-2009***
Appels reçus (cas à traiter)	95	n/d	n/d
Demandes traitées (nb)	64	55	35
Déplacements à la RDL	41	23	33

4. COLLABORATIONS

Fruit d'une concertation des organismes du milieu, l'Association de promotion et d'éducation en logement s'appuie sur des organismes partenaires avec lesquels elle développe des collaborations. APEL est impliqué auprès de plusieurs organismes du territoire.

4.1 Organismes du territoire

L'association participe régulièrement à la Table de concertation sur la pauvreté, lieu d'échange où est présente la très grande majorité des organismes communautaires du milieu. APEL y transmet régulièrement de l'information sur la situation du logement et du logement communautaire dans le territoire, les diverses problématiques surtout nouvelles qui surgissent et sur l'état des projets en cours.

L'association collabore aussi régulièrement avec le Centre d'entraide Racine-Lavoie et les services de pastorale sociale des paroisses. Ces organismes possèdent une expertise dans l'analyse budgétaire et peuvent aussi, de temps en temps, aider des locataires à pallier à des urgences.

Membre du Collectif communautaire de Deux-Montagnes, APEL siège comme représentant de cet organisme au RPDS Région de Deux-Montagnes et sud de Mirabel. À ce titre, le coordonnateur d'APEL représente le RPDS au Conseil régional de développement social des Laurentides. La collaboration de ces instances est très précieuse.

Dans la recherche de solutions à certaines problématiques spécifiques de logement, notre organisme collabore avec la Table de concertation sur l'itinérance.

Des collaborations ponctuelles s'organisent avec le service d'animation de la Ville de Saint-Eustache et le Service d'aide juridique de Saint-Eustache, entre autres.

Ces activités de collaboration permettent à l'Association de promotion et d'éducation en logement de mieux remplir la mission qui est la sienne et d'être plus efficace dans la recherche de solutions pour les personnes et familles qui font appel à ses services.

4.2 Organismes régionaux et nationaux

Au fil des ans, APEL a établi des collaborations avec des organismes de l'extérieur de son territoire. Qu'il nous soit permis de mentionner, entre autres, le GRT Réseau 2000+ qui apporte son soutien dans l'étude de Terrasse Louise et dans la réalisation de notre plan d'action, la FECHIMM qui participe de façon ponctuelle à certaines de nos activités.

Au niveau national, l'Association de promotion et d'éducation en logement est membre sympathisant du FRAPRU dont elle soutient les actions et les projets. Notre organisme est aussi membre du Regroupement des comités logement et des associations de locataires du Québec (RCLALQ) qui travaille à la promotion d'un code national du logement. Connaissant la mission d'APEL et son expertise dans les problématiques locales, ces organismes nous

réfèrent souvent des personnes de notre milieu qui se sont adressés à eux.

5. RESSOURCES FINANCIÈRES

Depuis 6 ans, nous avons l'impression de repasser un vieux disque usé quand vient le temps de parler des ressources financières de l'Association de promotion et d'éducation en logement.

Depuis sa fondation, l'organisme manque cruellement de ressources financières pour remplir sa mission. Jusqu'à ce jour, le conseil d'administration a dû gérer de façon serrée un budget largement insuffisant et déficitaire. Cette année, l'élastique trop étiré, a commencé à craquer. Même si durant l'année 2010-2011, l'organisme a pu maintenir le bureau ouvert toute l'année, cinq jours par semaine, l'avenir s'annonce sombre. Pour l'année 2011-2012, Il faudra diminuer sensiblement le niveau de service offert à la population, à moins de trouver de nouvelles sources de revenu.

Pourtant, tous s'accordent à dire que l'Association de promotion et d'éducation en logement offre un service essentiel dans notre milieu, très apprécié de sa clientèle et que sa collaboration au règlement du déficit locatif est très précieuse.

Les défis sont grands pour les prochaines années : notre plan d'action le démontre. Au terme de ce rapport d'activités 2010-2011, une question reste posée : APEL aura-t-elle les moyens de faire partie des solutions aux problèmes criants de logement que connaît notre territoire? Il est prévisible que ces problèmes iront en s'aggravant au vu de l'évolution projetée de la pyramide des âges dans notre territoire et de l'appauvrissement d'un nombre croissant de personnes et de familles.

6. PROSPECTIVES 2011-2012

Il faut mettre en œuvre le plan d'action découlant du colloque d'octobre 2010, tout en assistant les locataires dans la défense de leurs droits et en poursuivant l'éducation populaire sur les questions de logement. Pour cela, il faut pouvoir compter sur de meilleurs revenus. À défaut de trouver ces nouveaux revenus, le conseil d'administration devra se résigner à diminuer l'offre de service.

Adopté à l'assemblée générale annuelle tenue le 28 mars 2012, à Saint-Eustache, sur proposition de Normand Godon dûment appuyée par Camil Rivest.

ANNEXE I

COMPARATIF DES STATISTIQUES DE 2008 À 2011

	2010-2011	2009-2010	2008-2009***
Ateliers offerts	3	10	6
Appels reçus (cas à traiter)	95	214*	750*
Appels reçus (informations diverses)	184	---	---
Total des appels reçus	279	214	750
Demandes traitées (nb)	64	55	35
Déplacements à la RDL	41	23	33
Téléphones de suivi (nb)	115	122	---
Nombre de rencontres de suivi	---	77**	---
Nombre d'heures en rencontres de suivi	718	---	---
Cas réglés (RDL)	11	15	6
Nombre de visites au site web	4319	3441	2200

* Pour les années 2008-2009 et 2009-2010, ce nombre représente l'ensemble des appels reçus et traités

** Nombre de rencontres physiques et non nombre d'heures passées avec les clients.

*** Les statistiques sont incomplètes pour cette période.