

PAR COURRIEL

Québec, le 11 avril 2025

Madame,

Nous donnons suite à votre demande d'accès, reçue le 12 mars 2025, afin d'obtenir le ou les documents suivants :

« des informations précises quant aux procédures appliquées par la SHQ lorsqu'un membre locataire d'une coopérative d'habitation rencontre des difficultés à se faire entendre et respecter au sein de sa coopérative.

Plus particulièrement, je souhaiterais recevoir des renseignements sur les points suivants :

1. **Recours possibles pour les membres locataires** : Quels sont les mécanismes de recours disponibles pour un membre locataire d'une coopérative d'habitation (subventionnée ou non) lorsqu'il fait face à des décisions unilatérales ou arbitraires de la part de son conseil d'administration ?
2. **Obligations de la coopérative** : Quelles sont les obligations des coopératives d'habitation, qu'elles soient subventionnées ou non, envers leurs membres locataires en matière de transparence, de respect des droits des locataires et de communication des règlements internes ?
3. **Rôle de la SHQ** : Quel est le rôle et l'implication de la SHQ lorsqu'un membre locataire d'une coopérative, qu'elle soit subventionnée ou non, signale des manquements aux règlements ou au respect de ses droits ?
4. **Encadrement des pratiques des conseils d'administration** : Existe-t-il un cadre réglementaire ou des directives émises par la SHQ pour garantir une gouvernance équitable et respectueuse des droits des membres locataires au sein des coopératives d'habitation ?

... 2

5. **Médiation ou intervention de la SHQ** : Dans quelles conditions et selon quelles modalités la SHQ peut-elle intervenir ou recommander une médiation entre une coopérative et un membre locataire en conflit avec son conseil d'administration ?
6. **Orientation des locataires vers d'autres organismes** : Lorsqu'un membre locataire exprime des difficultés et cherche de l'aide, la SHQ le réfère-t-elle vers une fédération de coopératives, une association en défense de ses droits, ou tout autre organisme pouvant l'accompagner ? Si oui, quelles sont ces ressources et comment sont-elles identifiées ? »

Après analyse, nous accédons à votre demande. Vous trouverez sur notre site Web les renseignements demandés pour les questions 1, 3 et 4. À noter que ces documents ne concernent que les organismes ayant reçu des subventions dans le cadre de l'un de nos programmes. Nous ne détenons pas de document en lien avec les coopératives d'habitation non subventionnées.

Conformément à l'article 13 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), voici, ci-après, les informations pour y accéder.

La [Politique de gestion des plaintes](#)¹ de la SHQ encadre les activités du Bureau des plaintes et celui-ci applique la même [procédure de traitement des plaintes](#)² pour tous les plaignants, sans égard au type de logement qu'ils occupent.

De plus, la SHQ met en ligne des guides à l'attention de coopératives et OSBL d'habitation subventionnés et des offices d'habitation. Nous vous dirigeons donc vers le [Guide de gestion du logement social – HLM privé](#)³ et le [Guide gestion – Programme de supplément au loyer](#) (PSL)⁴ disponibles dans la section [Espace partenaires](#)⁵ de notre site Web.

... 3

¹ <https://www.habitation.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes>

² <https://www.habitation.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes/processus-de-depot-et-traitement-dune-plainte>

³ <https://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/coops-osbl/hlm-prive/programmes/hlm-prive/exploitation-dun-projet/guide-de-gestion-du-logement-social#menu-header-partenaire>

⁴ <https://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires/coops-osbl/supplement-au-loyer/programmes/supplement-au-loyer/exploitation-dun-projet/guide-psl#menu-header-partenaire>

⁵ <https://www.habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires>

En ce qui concerne les questions 2, 5 et 6, nous regrettons de vous informer que nous ne détenons pas de document en réponse à votre demande.

Par ailleurs, nous précisons que l'article 9 de la Loi vise l'accès à des documents détenus par les organismes publics et non l'obtention de renseignements. Bien que cet article soit invoqué dans votre demande et que nous vous ayons dirigée vers certaines de nos publications, nous considérons qu'il s'agit plutôt d'une demande de renseignements et non de documents.

Ainsi, si ce n'est déjà fait, nous vous invitons à communiquer avec notre Centre des relations avec la clientèle (CRC) par courriel à infoshq@shq.gouv.qc.ca ou par téléphone au 1 800 463-4315.

De plus, nous soumettons que certaines de vos questions pourraient relever davantage de la compétence du Tribunal administratif du logement (TAL) ou du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE), puisque les coopératives d'habitation, subventionnées ou non, relèvent de ce dernier.

Conformément à l'article 51 de la Loi, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Responsable de l'accès aux documents et de
la protection des renseignements personnels,

(Original signé)

FADI GERMANI

N/Réf. : 2024-2025-95