Politique de gestion du comité de bon voisinage

Coopérative d’habitation \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adoptée le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Modifiée le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Modèle 2021

Table des matières

[Introduction 3](#_Toc55897299)

[1. Comité de bon voisinage (CBV) 4](#_Toc55897300)

[1.1 Mandat du CBV 4](#_Toc55897301)

[1.2 Responsabilités des membres du CBV 5](#_Toc55897302)

[1.3 Constitution et composition du CBV 5](#_Toc55897303)

[1.4 Formation 6](#_Toc55897304)

[1.5 Réunions du CBV 6](#_Toc55897305)

[2. Mandats du responsable et du secrétaire du comité de bon voisinage 6](#_Toc55897306)

[2.1 Mandat du responsable du CBV 7](#_Toc55897307)

[2.2 Mandat du secrétaire du CBV 7](#_Toc55897308)

[3. Gestion des demandes de résolution des différends 8](#_Toc55897309)

[3.1 Admissibilité des demandes 8](#_Toc55897310)

[3.2 Traitement des demandes 8](#_Toc55897311)

[3.3 Cheminement des demandes 9](#_Toc55897312)

[4. Confidentialité des dossiers traités 9](#_Toc55897313)

# 

# Introduction

Dans le but de favoriser la mise en place et le fonctionnement optimal du comité de bon voisinage (CBV) de la coopérative d’habitation, le présent modèle de politique propose aux coopératives d’habitation des mesures d’encadrement des tâches et responsabilités associées au CBV.

La politique de gestion du comité de bon voisinage est adoptée et mise à jour par le conseil d’administration de la coopérative d’habitation. L’assemblée des membres ou le comité de bon voisinage peut recommander au conseil d’administration de la coopérative les modifications jugées nécessaires.

Notons qu’il s’agit ici d’un modèle proposé par la Confédération québécoise des coopératives d’habitation (CQCH). Il est donc possible de se donner des règles de fonctionnement différentes selon les besoins de la coopérative d’habitation et de ses membres Vous devez néanmoins vous assurer que la politique que vous adopterez soit conforme aux lois, aux règlements et politiques de la coopérative, ainsi qu’aux obligations contenues dans vos conventions d’exploitation.

# 1. Comité de bon voisinage (CBV)

## 1.1 Constitution et composition du CBV

Afin de faciliter le bon voisinage et de contribuer ainsi à prévenir et à résoudre les différends, le conseil d’administration constitue un comité de bon voisinage (CBV).

Le CBV est composé d'au moins trois membres, nommés par le conseil et un de ses membres est administrateur de la coopérative.

Le conseil nomme parmi les membres du comité un responsable du comité. Les membres du comité désignent parmi eux un secrétaire.

Deux personnes d'une même famille ou deux personnes habitant le même logement ne peuvent faire partie du CBV simultanément.

La durée du mandat des membres du CBV est d’un an et est renouvelable.

En cas de vacances en cours de mandat, le conseil d'administration nommera un nouveau membre. La personne ainsi nommée complètera le mandat du membre qu'elle remplace.

## 1.2 Mandat du CBV

Le mandat du CBV consiste à :

**1.2.1 Favoriser un climat de bonnes relations entre les résidents de la coopérative d’habitation :**

* Sensibiliser les membres, à l’aide d’outils informatifs, à l’importance d’adopter un vocabulaire et un comportement conciliants;
* Informer les membres sur les droits et obligations du bail en matière de jouissance paisible des lieux;
* Informer les membres des modes de règlements amiables des différends en matière de bon voisinage.

**1.2.2 Soutenir et coordonner les activités de promotion de bon voisinage (promotion du bon voisinage) :**

* Proposer des activités pour promouvoir le bon voisinage (rencontres, formations, ateliers);
* Informer les membres du fonctionnement et des services offerts;
* Rendre disponible, pour les membres, les formations et outils fournis par la fédération et par la CQCH;
* Participer aux activités éducatives de la fédération et de la CQCH.

**1.2.3 Assumer les responsabilités liées au travail du CBV en matière de trouble de voisinage :**

* Recevoir les demandes écrites des résidents;
* Conseiller et outiller les résidents aux prises avec une situation conflictuelle pour leur permettre, le cas échéant, de résoudre eux-mêmes leur différend. Lorsqu’une telle avenue ne semble pas envisageable, référer aux services de la fédération en matière de bon voisinage ou autres ressources appropriées;
* Proposer au conseil d’administration des pistes de solutions à certaines problématiques en matière de gestion des relations de voisinage;
* Proposer au conseil des modifications aux règlements, aux procédures et aux politiques de la coopérative afin de favoriser la bonne entente entre voisins;
* Informer dans les plus brefs délais le conseil d’administration de toute situation susceptible d’engager la responsabilité légale de la Coopérative ou de lui causer autrement préjudice, par exemple :
  + Trouble à la jouissance paisible des lieux d’un ou de plusieurs locataires;
  + Cas de harcèlement, intimidation, maltraitance ou autre forme de violence;
  + Dommage ou risque réel de dommage aux biens appartenant à la Coopérative ou à un locataire;
  + Infraction de nature criminelle commise par un locataire ou par un visiteur sur la propriété de la Coopérative;
  + Changement dans la destination d’un logement (ex. : location à court terme répétitive, exercice d’un commerce ou d’une entreprise dans un logement.

**1.2.4 Offrir un lieu d’échange et un soutien aux membres du CBV :**

* Rendre accessible un espace d’entraide à la recherche de solution pour les membres du CBV;
* Offrir les ressources nécessaires et les mises à jour de l’information pertinente permettant de bonifier les pratiques;
* Participer aux rencontres et activités organisées par la fédération en lien avec le bon voisinage et la gestion des conflits.

## 1.3 Responsabilités des membres du CBV

Afin de bien exécuter leur mandat, les membres du CBV doivent :

* Agir sous la supervision du conseil d'administration de la coopérative, dans le respect des valeurs et principes coopératifs;
* Ne pas s'immiscer dans la vie privée des membres;
* Se conformer au *Code d’éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants* de la coopérative, lequel s’applique à tous les membres du CBV.
* Signer un engagement relatif à la confidentialité et aux conflits d’intérêts;
* Utiliser les outils mis à la disposition des coopératives par la fédération et la CQCH ;
* Établir le plan d'action en début de mandat et évaluer leur travail à la fin du mandat;
* Participer aux réunions du CBV;
* Participer aux formations et aux activités de mise à jour des compétences;
* Être attentif aux développements du cadre juridique applicable en matière de trouble de voisinage, de jouissance paisible des lieux, de médiation et tout autre mode de résolution à l’amiable;
* Présenter des rapports écrits au conseil d’administration.

Un membre du CBV qui se trouve dans une situation de conflit d’intérêts doit déclarer sa situation au comité et se retirer du processus d’aide.

## 1.4 Réunions du CBV

Le CBV se réunit selon les besoins, au moins une fois tous les trois mois. Un calendrier de rencontres est proposé en début de mandat.

**1.4.1 Comptes rendus**

Le CBV tient à jour un registre des comptes rendus de ses réunions. Ces comptes rendus doivent mentionner le lieu et la date des rencontres, les présences et les absences des membres, les sujets discutés et le traitement qui a été fait. Les comptes rendus des réunions sont confidentiels; seuls les membres du CBV et les administrateurs peuvent y avoir accès.

**1.4.2 Rapports de suivis**

Le responsable du CBV fait rapport des activités du comité au conseil d'administration, au moins une fois tous les trois mois ou lorsque le CBV ou le conseil d'administration le juge nécessaire. Le rapport fournit des données statistiques objectives aux membres du conseil d'administration sur les activités du CBV, les demandes traitées par ce dernier et les résultats obtenus.

Le comité informe par écrit le conseil d’administration

# 

# 2. Mandats du responsable et du secrétaire du comité de bon voisinage

## 2.1 Mandat du responsable du CBV

Le mandat du responsable du CBV consiste à :

* Convoquer et animer les réunions du CBV;
* Préparer l’ordre du jour des réunions du CBV;
* Faire rapport au conseil d’administration de la coopérative d’habitation;
* Encadrer le travail des membres du CBV;
* Recevoir les demandes et vérifier leur admissibilité;
* S’assurer du traitement des demandes (par lui-même ou par un autre membre du CBV);
* Proposer un plan d'action et un calendrier annuel de travail;
* Encadrer le travail des membres du CBV;
* Informer dans les plus brefs délais le conseil de toute situation susceptible d’engager la responsabilité légale de la Coopérative ou de lui causer autrement préjudice, tel que précisé à l’article 1.2.3 de la présente politique.

## 

## 2.2 Mandat du secrétaire du CBV

Le mandat du secrétaire du CBV consiste à :

* Prendre les notes, rédiger les comptes rendus des réunions et y joindre les annexes pertinentes;
* Transmettre les avis de convocation et la correspondance adressée aux membres du CBV;
* Traiter la correspondance reçue;
* S’occuper des archives et des dossiers du CBV.

# 3. Gestion des demandes de résolution des différends

## 3.1 Admissibilité des demandes

Trois critères doivent être respectés pour qu’une demande soit jugée admissible :

1. Avoir comme sujet des questions liées à des troubles de voisinage;
2. Provenir d’un locataire de la coopérative d’habitation.
3. Avoir été transmise par écrit au responsable du CBV.

## 

## 3.2 Traitement des demandes

1. La demande est faite par écrit, en utilisant le formulaire de demande d’aide fourni par la Coopérative. Elle est transmise au responsable du CBV (les demandes qui ne sont pas transmises par écrit ne seront pas traitées).
2. S’il y a lieu, le responsable informe le conseil de toute situation susceptible d’engager la responsabilité légale de la Coopérative ou de lui causer autrement préjudice, tel que précisé à l’article 1.2.3 de la présente politique;
3. Le responsable traite lui-même la demande ou la transfère à un autre membre du CBV.
4. Si la demande ne traite pas d’un trouble de voisinage, le responsable redirige la personne vers une autre ressource (conseil d'administration, fédération, etc.).
5. Les dossiers d’intervention sont classés dans un lieu sécuritaire où seuls les membres du CBV peuvent y avoir accès. À cette fin, les dossiers ou documents physiques sont classés dans un endroit dont l’accès est protégé par une serrure ou autre mécanisme semblable; les dossiers ou documents en format numérique sont classés sur un support numérique (ordinateur, cloud, etc.) protégé par un mot de passe. Chaque dossier contient les renseignements suivants :

* Le nom et les coordonnées du demandeur;
* Le statut du demandeur (membre ou non membre de la coopérative);
* La date de réception de la demande;
* La date de chacune des interventions;
* L’objet de la demande ou du litige (incluant la lettre ou une copie de la demande);
* Le nom et les coordonnées des personnes impliquées dans le différend;
* Le compte rendu factuel des interventions (information reçue et pistes de solution proposées, suivis réalisés);
* Le nom du membre du CBV, qui a traité la demande;
* Les suivis à faire ou qui ont été faits;
* L’offre ou non d’une médiation ou de tout autre mode de résolution du différend.

## 3.3 Cheminement des demandes

* Le membre du CBV, responsable de répondre à la personne faisant la demande, communique avec elle, lui explique son rôle, écoute sa version des faits, lui propose des outils, des pistes de réflexion ou d’action.
* Si la situation n’est pas résolue, les services d’un tiers (ex. médiateur) sont proposés;
* La fiche de suivi (ou formulaire de demande d’aide et de suivi) est complétée et classée dans les dossiers du CBV.
* Un suivi auprès des parties est fait dans les meilleurs délais suivant la nature du cas ou, au plus tard, un mois après la réception de la demande..
* Dans la situation où les démarches n’ont pas trouvé d’issue satisfaisante à court et à moyen terme et que le conflit perdure, le conseil d'administration est autorisé à intervenir dans le processus de résolution du différend si :

1. Le conseil d'administration a reçu une nouvelle plainte écrite de l’une des parties;

# 4. Confidentialité des dossiers traités

Seuls les administrateurs et les membres du CBV ont accès au contenu des dossiers de demandes d’aide et à l’information qu’ils contiennent.

Politique adoptée par le conseil d'administration le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Secrétaire Date

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Président Date