

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL 2021-2023

Du 1^{er} janvier 2021
au 31 décembre 2023





TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	4
1. LA SATISFACTION DU LOCATAIRE	6
2. LA TRANSPARENCE ET L'ÉQUITÉ	7
3. LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE	8
4. LE RESPECT	9
5. L'INTÉGRITÉ	10
6. LA LOYAUTÉ	11

FAITS SAILLANTS

MISSION

Offrir aux personnes seules et aux familles à faible revenu ou à revenu modeste, citoyennes de la MRC, des logements de qualité à leur mesure, dans un milieu de vie stimulant et sécuritaire, tout en leur offrant un pouvoir de décision et d'action dans la communauté.



Plus de **12 261**
interventions directes
en 2021-2023

Nombre d'interventions

Total 1 213

681 logements
habitation à loyer
modique (HLM)

190 logements
AccèsLogis (ACL)

342 ententes
du Programme de
supplément au loyer (PSL)

Nombre de logements

361 enfants
répartis dans 192 familles

1385 adultes
de plus de 18 ans

1 746 personnes
rejointes au total

968 ménages
sans enfant

455 locataires
ont plus de 65 ans ce qui
représente plus du quart
des locataires (26 %)

Portrait des locataires
au 31 décembre 2023

449 ménages
en attente d'un logement
Dont 25 ménages
avec enfants

82,4 %
des ménages
sont âgés de plus 65 ans

Liste d'attente

Près de **\$14 millions**
en **rénovations-**
améliorations
pour la période 2021-2023

164 ménages
en attente d'un transfert

Demandes de transfert



LA SATISFACTION DU LOCATAIRE

Le souci et la volonté de répondre rapidement et dans la mesure des ressources aux attentes et aux besoins exprimés par les locataires.

Rénovation, entretien et animation des milieux dans le souci de l'amélioration de la qualité de vie, de briser l'isolement, de créer des liens :

- Travail en **synergie** avec les organismes du milieu (Coup de main à domicile, En tout cas, Mini-Sphère, les Insoumis, Maison des familles, Centre de pédiatrie sociale, CISSS, SAIME, Clef Mitis)
- **Organisation d'activités** (party de Noël, sortie cabane à sucre, diner Hot-dogs, Bingo, Vie active...)
- Plus de **400 interventions par mois** - Objectif de réponse dans les 72 h
- Rénovations selon des **hauts standards** de la construction en ventilation, isolation, type de matériaux et des concepts d'aménagement et de design modernes
- Depuis 2016-2023, **investissement de plus de 47 millions** dans l'amélioration de l'actif immobilier qui se traduit en un taux d'avancement des travaux de rénovation de plus de 75 %
- Poursuite des **améliorations** des aires et équipements communautaires



Liliane Turcotte

J'ai trouvé ça énormément beau et je me suis dit : "ben voyons donc, ça se peut pas ! Je suis dans du neuf ! Ça se peut pas !"



LA TRANSPARENCE ET L'ÉQUITÉ

Nous croyons au partage de l'information ainsi que la mise en oeuvre de règles de fonctionnement et de façons de faire vérifiables et connues de tous.

- **Travail conjoint collaboratif** entre la partie patronale et syndicale dans le cadre du Comité de relation de travail au bénéfice des employés et des citoyens
- **Traitements équitables** des demandes adressées par la clientèle
- Attention marquée au **développement** et au **maintien de la collaboration** entre l'OHRN et le CCR (Comité consultatif des résidents)
- Consolidation des **liens de confiance** entre les instances municipales et l'organisation
- **Consultation paritaire** en sortie de pandémie sur l'organisation du travail (présentiel et maintien de la pratique de télétravail)



LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE

Favoriser l'innovation, la créativité et l'initiative afin de faire le maximum avec les moyens disponibles, trouver des solutions qui répondent le mieux possible aux besoins exprimés et organiser les activités de la façon la plus efficiente possible.

- **Contrôle qualité** des interventions techniques permettant une **optimisation des rendements énergétiques** du parc immobilier
- **Économie de 13 %** sur les coûts de l'énergie (2017 à 2023)
- Fierté de l'**unicité du modèle d'opération**, permet de la flexibilité par l'autonomie d'opération
- **Amélioration du classement** par la Mutuelle de prévention fruit des efforts quotidiens de l'ensemble de l'équipe en matière de santé sécurité au travail
- Multiplication des actions en **collaboration avec les partenaires au bénéfice des locataires** en situation de vulnérabilité (désencombrement et insalubrité, itinérance, isolement)



LE RESPECT

Accepter les différences, traiter les autres avec égard, reconnaître la valeur de chacun et protéger la dignité de tous. Cela signifie aussi que la violence ne sera pas tolérée, qu'elle soit verbale ou physique.

- Adaptation des pratiques administratives afin de respecter le choix des milieux de vie
ohrn.ca/parc-immobilier
- Dédier le temps nécessaire à accueillir les citoyens dans un environnement confidentiel
- Amélioration du guide du locataire, mieux adapté au besoin de littéracie des citoyens
- Service personnalisé, prise en compte des situations particulières et de l'unicité des interlocuteurs





L'INTÉGRITÉ

L'honnêteté envers la clientèle comme envers les collègues, l'organisation et les tiers.

- Système et processus assurant l'**intégrité des mécanismes** de sélection et d'offre de logement
- Établir des **collaborations saines, respectueuses et stratégiques** auprès des partenaires qui partagent notre mission, au bénéfice de l'ensemble de la communauté



LA LOYAUTÉ

L'exercice, par tout membre du personnel et du conseil d'administration, de ses fonctions en toute bonne foi et la défense, en toutes circonstances, des intérêts et de la réputation de l'Office

- **Rétention du personnel** **75 %** ont plus de 5 ans d'ancienneté
- **Bénéficie de l'expertise de ressources humaines crédibles** dans l'ensemble du réseau (mandat de gestion du Centre de service de la Gaspésie/îles de la Madeleine, interpellation de nos employés pour des mandats conférence, animation, soutien administratif)

AUTRES

Des logements d'urgence aménagés à Rimouski en vue du 1^{er} juillet
ici.radio-canada.ca/nouvelle/1894482/logements-urgence-ohrn-rimouski-penurie-crise-1er-juillet

Mise en place des SARL (Service d'aide à la recherche de logement) par la SHQ
habitation.gouv.qc.ca/programme/programme/programme_dhebergement_temporaire_et_daide_a_la_recherche_de_logement.html

LES TÉMOIGNAGES D'APPRÉCIATION DES SERVICES RENDUS

RÉCEPTION D'UN DON SUCCESSORAL HERMEL-PELLETIER



Oncle Hermel était éditeur d'œuvres d'art pour ces artistes qui ont tous fait carrière au Québec et dont la majorité y sont originaires.

Par ce geste, Il voulait ainsi remercier le personnel pour leur support, leur dévouement et pour les bons soins prodigués durant ses belles années passées dans votre établissement.

L'Art dans l'Âme, il voulait ainsi partager sa passion avec tout le personnel et les résidents (es) de La Roseraie.

Les dons remis sont entre autres : des livres qui ont servi à rafraîchir les bibliothèques des immeubles, du matériel d'aide à la mobilité/ handicap (canne, déambulateur, fauteuil gériatrique) et des reproductions d'œuvres d'art exposées à l'immeuble de La Roseraie.