

Rapport d'activités 2016-2017



Maintenir un habitat moderne,
respectueux de son environnement
et des personnes qui l'occupent





Mot de la présidence et de la direction générale

Innovation, modernisation et amélioration ; voilà trois termes qui résument bien le chemin parcouru au cours des deux dernières années. S'étant doté de nouveaux processus et d'outils permettant d'optimiser nos interventions, les différents services de l'OMHR peuvent aujourd'hui mieux répondre aux besoins spécifiques de notre organisation. Ces changements opérationnels se traduisent, concrètement, par une amélioration marquée des exercices de maintien d'actifs, une meilleure collecte de données sur l'état du parc immobilier et des besoins des locataires, l'informatisation des constats d'entretien et un modus operandi de reddition de comptes qui permet une meilleure planification des travaux correctifs et des interventions communautaires. Ces défis sont assumés par une équipe motivée, mobilisée et compétente. Dans un contexte de mouvance organisationnelle, avec le départ annoncé de la direction générale et la constitution d'un nouvel organisme régional regroupé et la

modification de son conseil d'administration en 2017, l'équipe à la permanence a su piloter l'ensemble des dossiers avec assurance.

Ainsi, à l'aube du 50^e anniversaire de la fondation de l'Office municipal d'habitation de Rimouski en 2019, ce sera l'Office d'habitation de Rimouski-Neigette qui portera dorénavant la mission du maintien et du développement du logement social, sur le territoire de la MRC de Rimouski-Neigette. Profitant du dynamisme de l'ensemble des acteurs qui gravitent autour de l'OMHR et d'une crédibilité solidement établie auprès de nos partenaires, c'est avec conviction que nous poursuivons notre mission, afin de continuer d'améliorer la qualité de vie de l'ensemble des citoyens et des citoyennes de la MRC Rimouski-Neigette.

Monique Saint-Laurent
Présidente du conseil

Francine Saint-Cyr
Directrice générale

Notre mission

Offrir aux personnes seules et aux familles à faible revenu ou à revenu modeste, citoyennes de la municipalité, 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.

Notre engagement

Afin de répondre aux besoins des locataires, des requérants et des nombreux partenaires qui complètent son offre de service, l'OMHR s'engage à :

- Viser l'excellence dans l'ensemble de ses interventions;
- Se doter des outils et ressources nécessaires pour optimiser la portée des actions;
- Faire la promotion auprès des partenaires et de la clientèle, des pratiques novatrices visant à offrir le meilleur rapport coût-bénéfice;
- Assumer pleinement son rôle d'intervenant pivot dans l'organisation d'un habitat moderne, respectueux des occupants et de l'environnement qu'ils occupent.

Gouvernance

L'Office municipal d'habitation de la Ville de Rimouski (OMHR) est administré par un conseil d'administration composé de sept (7) membres. Quatorze (14) rencontres ont été nécessaires afin de mener à bien la mission. Dans le cadre de leur fonction, les administrateurs ont l'obligation d'adhérer au code de déontologie ainsi qu'au code d'éthique. Ces documents établissent les pratiques à exercer au sein du conseil d'administration.

En juin 2016, le Gouvernement provincial a adopté la loi 83 exigeant une restructuration du réseau des Offices d'habitation au Québec. En ce qui concerne notre organisation, plusieurs démarches de consultation et de concertation ont été nécessaires. Une nouvelle entité administrative couvrira le territoire de la MRC Rimouski-Neigette sous le nom de l'Office d'habitation Rimouski-Neigette (OHRN). Durant le processus d'intégration, trois (3) représentants des offices à intégrer se sont joints au conseil d'administration. Les organismes sont : l'Office municipal de Saint-Fabien, l'Office municipal de Saint-Anaclet-de-Lessard et l'Office municipal de Saint-Narcisse-de-Rimouski.

Représentativité

L'Office municipal est un collaborateur reconnu dans son milieu, et ce, au niveau local, régional et provincial. Son implication auprès de différents partenaires vise l'amélioration des services offerts à la clientèle. Les partenariats se situent tant à l'interne (associations de locataires, comité consultatif des résidents (CCR) et comité de sélection) qu'à l'externe (Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec (ADOHQ), Table des gestionnaires sociocommunautaires en HLM, établissements scolaires, organismes communautaires, ville, municipalités, CISSS du Bas St-Laurent, etc.). L'intégration de nouveaux offices amorcée en 2016 nous amène à relever de nouveaux défis. Nous désirons maintenir les partenariats actuels tout en travaillant à en développer sur l'ensemble de notre nouveau territoire qu'est la MRC Rimouski-Neigette.

Retombées économiques locales directes et indirectes

Économie sociale
La masse salariale globale pour 2017)

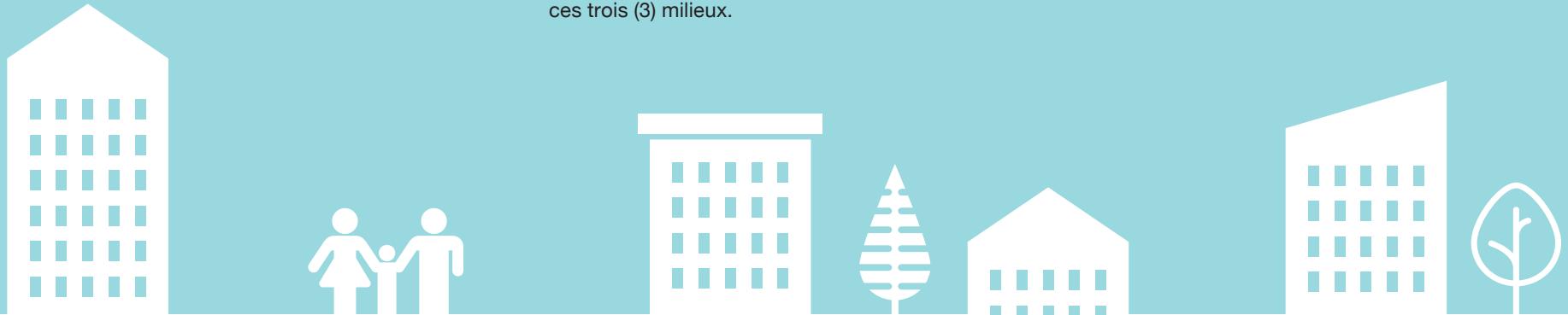
1 918 915 \$



Partenariats propriétaires privés
Nouvelles subventions sur le marché privé

84

Faits saillants



Subventions efficacité énergétiques (2016 et 2017)
Hydro Québec : 338 000 \$
Rénoclimat : 96 000 \$

434 000 \$

Revalorisation des matières résiduelles
Redistribués auprès de la Fondation de l'Hôpital de Rimouski et de la Maison Marie-Élisabeth

5 253,45 \$

Finances (2016 et 2017)
Investissement injecté dans le milieu revenus de subventions : 3 707 653 \$ et 4 920 804 \$

8 628 457 \$

Revenus autogénérés : 3 588 438 \$ et 3 865 594 \$

7 454 032 \$

Remplacement, amélioration et modernisation (2016 et 2017)
Investissement : 3 720 832 \$ et 5 898 165 \$

9 618 997 \$

Fusion et intégration

En juin 2016, le Gouvernement québécois a adopté une loi favorisant le regroupement des 538 Offices d'habitation du Québec. L'État a comme principal objectif d'offrir aux locataires d'habitation HLM l'accessibilité à des services uniformes. L'objectif à terme est qu'une centaine d'organisations puisse desservir le territoire québécois. L'OMHR a mis en place un Comité de transition et de concertation, privilégiant de procéder par intégration. Cette décision permet à l'organisation de déposer une modification des lettres patentes afin d'en préciser le territoire d'intervention, la composition du conseil d'administration et l'intégration des trois (3) offices d'habitation existants sur le territoire de la MRC Rimouski-Neigette soit Saint-Fabien, Saint-Narcisse-de-Rimouski et Saint-Anaclet-de-Lessard. Depuis décembre 2017, tous les services sont donc intégrés à l'ensemble des locataires de ces trois (3) milieux.

Travaux majeurs

Depuis le début des travaux majeurs, l'OMHR a besoin de l'implication et de la collaboration des locataires en raison des relocalisations. Cette décision fait suite aux dates de fin de convention d'exploitation de certains ensembles immobiliers HLM. Il est prévu d'investir 29 000 000 \$ dans les sept prochaines années. Diverses rencontres ont eu lieu avec les partenaires afin de les informer des orientations.

De plus, l'organisation a obtenu sa licence de propriétaire-constructeur en 2016. Ce nouveau positionnement organisationnel a pour but d'optimiser la planification de ses ressources tout en maximisant les allocations budgétaires accordées.

Vie communautaire

Service de soutien communautaire

Ce service favorise la vie associative des locataires résidant dans les différents ensembles immobiliers. Il accompagne et soutient le Comité consultatif des résidents (CCR) dans ses actions telles que la tenue de réunions, la refonte des règlements généraux, l'accueil de nouveaux membres, etc. Ce service joue un rôle pivot, car il favorise une meilleure compréhension des besoins présents dans les milieux de vie. Il sert de courroie de transmission entre les locataires siégeant au CCR, les partenaires externes et l'organisation. Les liens développés avec les résidents les plus impliqués favorisent leur participation au sein de leur regroupement provincial du domaine de l'habitation, la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ). Le service de soutien communautaire est essentiel pour l'OMHR. Il permet concrètement d'offrir une meilleure qualité de vie aux résidents.

Activités communautaires 2016-2017

Ateliers de créativité	Ateliers de bricolage offerts par une animatrice en processus de réinsertion à l'emploi
Ateliers de vie active	Ateliers d'exercices physiques adaptés aux aînés
Cuisines collectives	Organisation de cuisines collectives ouvertes aux résidents
Jardinage communautaire	Offre de parcelles et bacs surélevés permettant aux résidents de pratiquer le jardinage
Jeux de société	Jeux de société amicaux dans le but de briser l'isolement
Le Communicateur	Publication 2 fois par année d'un bulletin d'information
Repas du temps des fêtes	Repas conviviaux pour les locataires
Résidences fleuries	Concours visant à encourager les résidents de l'OMHR à embellir leur milieu de vie





Partenariats et communautés

Le service de développement communautaire met l'accent sur le décloisonnement des milieux de vie afin d'y intégrer divers organismes. Il établit des partenariats dans les différents quartiers de la ville. Les milieux de vie se sont vus enrichis par la tenue d'activités diverses ouvertes sur la communauté. L'intégration d'une multitude de projets visant spécifiquement ou indirectement les clientèles logeant à l'OMHR permet de promouvoir la mixité sociale et de combattre les préjugés visant les milieux de vie HLM. Ces partenariats servent aussi de tremplin afin de développer de nouvelles collaborations, notamment en lien avec des projets touchant aux bonnes habitudes alimentaires, à la participation citoyenne et à la vie culturelle.

Programmes et activités de partenaires externes 2016-2017

Accès-loisirs	Accès gratuit à des activités de loisirs
Bon départ	Aide financière pour l'inscription à des activités sportives
Cliniques d'impôts	Aide à la production de la déclaration de revenus
Coffres « ÉLÉ »	Rendre accessible aux parents de jeunes enfants des coffres de livres et accessoires visant à stimuler le langage chez les tout-petits
Comité Logement'Vole	Attribution de PSL-privés à des personnes ayant un suivi en santé mentale
Famifête	Événement familial communautaire
Groupe d'achat de denrées alimentaires	Soutenir et promouvoir le groupe « La corde d'achat » Achat en gros de denrées auprès des distributeurs pour économiser
Les Insoumis	Soutenir et promouvoir l'expression artistique comme moyen de prise en charge de sa santé mentale
Les petits nageurs	Cours de natation gratuits pour les enfants de familles à faible revenu

Ouvert sur la communauté

Mobilisante et innovante sont ses stratégies l'

Humain est sa préoccupation constante

Recherche l'excellence

Service à la clientèle



Service de gestion des plaintes

Depuis 2016, l'organisation a intensifié son soutien aux locataires ou à toute personne qui se croit lésée dans ses droits, afin de l'accompagner dans un processus de gestion de plainte. L'Office offre à tout individu un moyen d'exposer une situation problématique. Cependant, ce dernier doit démontrer qu'il a fait des actions dans le but de régler le litige. L'année 2017 termine avec 62 plaintes actives. Les plaintes reçues touchent principalement la mésentente entre voisins, la réglementation de l'immeuble en lien avec la présence d'animaux, la sécurité publique et la tranquillité (tapage, pas lourds, musique et/ou TV fortes, etc.). Dans la grande majorité des cas, les situations se règlent avant de se rendre à la Régie du logement.



Révision du règlement local d'attribution

En août 2016, le comité de sélection a revu le règlement local d'attribution. Ces modifications visent à offrir un service mieux adapté et répondant aux besoins des requérants. Le ménage peut ainsi faire un choix dans la ville ou la municipalité désirée tout en précisant l'adresse souhaitée. Les requérants ont aussi la possibilité de choisir le type de programme souhaité soit, Supplément au loyer, HLM et/ou AccèsLogis. La gestion des demandes prioritaires et le système de pointage ont également été revus.

Demande d'unités du Programme de supplément au loyer (PSL)

Le Ministre des Finances du Québec a fait l'annonce en 2015 de 5800 nouvelles unités PSL. Ces unités seront réparties durant les cinq prochaines années soit de 2016 à 2020, et ce, pour l'ensemble du Québec. L'Office municipal a donc déposé une demande auprès de la Société d'habitation du Québec (SHQ) afin d'obtenir 150 nouvelles unités qui seront offertes au marché locatif privé. L'OMHR a obtenu 107 unités entre 2015 et 2017.



Requérants actifs en attente d'un logement social

Subventionné et non-subventionné

	2014	2015	2016	2017
⌚ Délai moyen d'attente	22 mois	28 mois	23 mois	25 mois
Personnes seules	167	159	186	129
Personnes âgées	195	217	217	293
Familles	34	26	41	28
+	396	402	444	450





Services aux immeubles

Au cours des dernières années, l'organisation a atteint un haut niveau de performance managériale. Les gestionnaires ont su orienter leurs décisions afin de prioriser une gestion efficace et efficiente pour l'ensemble du parc immobilier.

Projets 2016-2017

Voici les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) effectués par le centre de service.

Place du Parc
Rénovation de 16 logements
Amélioration des systèmes de surveillance vidéo et ventilation

1 516 075 \$

Sainte-Agnès Sud et Terrasses-Arthur-Buies
Rénovation de 12 adresses
Drainage et réfection de l'enveloppe extérieure

2 603 456 \$

Zone du Colisée
Fin de la réfection d'enveloppe et aménagement des aires extérieures

82 825 \$



Place Lasalle
Rénovation de 22 logements
Ajout et amélioration du système de ventilation
Étanchéité, isolation, drainage des fondations

1 298 380 \$



Charles Eugène-Parent
Rénovation de 22 logements
Relocalisation d'archives et d'une salle de pause
Mise à niveau du système alarme incendie
Changement intérieur de l'ascenseur

2 706 818 \$

Des Faisans
Rénovation de 16 adresses
Plomberie, électricité, ventilation, porte-fenêtre et balcon arrière

Nouvelle construction

La revue spécialisée CLIMAPRESSE a souligné, en 2016, la performance écoénergétique exceptionnelle des premiers bâtiments bioclimatiques pour logements à loyers multiples, le projet La Conviviale. Ce complexe immobilier consomme moins de 35% de l'énergie nécessaire pour le chauffage résidentiel comparativement à un bâtiment conventionnel, tout en assurant un confort accru pour les occupants. Les économies peuvent ainsi être appliquées sur les services aux locataires, et permettent aussi d'accumuler les réserves qui assureront le maintien des loyers économiques.

Au cours de la dernière année, les plans et devis ont été révisés en entier, pour la réalisation de la phase 2 de La Conviviale. L'équipe a procédé à une nouvelle analyse des coupes de mur ainsi que de la structure. A aussi été revisé le processus de mise en service et une demande de mesure équivalente a été acceptée par la Régie du bâtiment. Un appel d'offres public a été publié en janvier 2018 et l'inauguration du début des travaux a eu lieu le 24 juillet 2018, en présence de la ministre responsable de l'habitation, madame Lise Thériault.

Relocalisation

En 2017, l'organisation a rapatrié l'ensemble de son inventaire en matériaux et fournitures dans un entrepôt du parc industriel. Lors de cette réorganisation, une responsable de la logistique a été embauchée afin d'effectuer une gestion efficace du matériel. On y retrouve entre autres une salle de clés, un atelier de travail et une salle de pause pour les employés. La révision des processus organisationnels a aussi été revue.

La relocalisation des documents dans l'un de nos ensembles immobiliers (archives) a aussi été réalisée. La préservation des documents, dans des conditions de conservation adéquate de par la présence de gicleurs, protection contre l'intrusion et une salle résistante au feu est aussi un projet qui a été réalisé.



Résidence Sébastien-Fortin
Désamiantage
Installation chauffe-eau
Marathon (garantie à vie)
Nouvelle cuisine et ajout
d'un rangement à la salle
communautaire

81 812 \$

La Gardonnière
Installation d'un nouveau
réseau ventilation

84 716 \$

Résidences Cécile Robin-Soucy
Projet pilote - rénovation
d'un logement
Isolation, changement des
portes et des fenêtres
Remplacement des chauffe-
eau (garantie à vie)

281 275 \$

Faits saillants (suite)



Jardins St-Barnabé

Remplacement des 45 chauffe-eau (garantie à vie)
Ventilation et changement d'éclairage extérieur au DEL

132 480 \$

Villa Thérèse-Martin

Toiture, maçonnerie, ventilation, surveillance vidéo
Remplacement des balcons

221 075 \$

Habitation de la Pointe

Projet pilote - rénovation d'un logement
Implantation de bacs à déchets semi-enfouis

86 894 \$

Développement durable

Projet de recherche de l'institut national de santé publique

Des travaux correctifs de ventilation ont été réalisés en 2016 à La Roseraie phase 1. Depuis cette intervention, l'organisme a réalisé des économies énergétiques de 44 267\$. Ces correctifs ont permis d'améliorer le confort et la santé des locataires. Une équipe de scientifique sur l'environnement intérieur (ESEI) de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a élaboré, en 2017, une étude sur les travaux d'amélioration du système énergétique dans le bâtiment de La Roseraie. Cette étude servira de référence en matière d'optimisation des processus de régulation de la ventilation dans un bâtiment multiplex résidentiel.



Résidence Beauséjour

Remplacement chauffe-eau (garantie à vie)

Rénovation de deux logements

Ventilation, régulation, toiture, rampes et garde-corps

234 804 \$

Appartements Saint-Narcisse

Réfection des finis et

des cuisines
Ventilation, éclairage au DEL

315 000 \$

Dons de biens réutilisables

Durant la période 2016-2017, un projet de récupération de biens réutilisables a vu le jour. Lorsque les locataires quittent, certains d'entre eux laissent des biens sur les lieux, qui sont parfois en excellente condition. Tout un processus de récupération, d'identification et d'entreposage est établi. Les biens sont ensuite distribués aux locataires dans le besoin. Par ces actions, l'organisme fait preuve d'un comportement écoresponsable tout en répondant aux besoins du milieu.

L'OMHR a l'avantage de posséder les infrastructures nécessaires à l'entreposage. Un réseau de partenariat a donc été développé afin de mener à bien ce projet. Les premières années d'implantation serviront de période de rodage, afin de déterminer le volume des biens traités et distribués. Cette offre de service permettra de sensibiliser et d'impliquer les ressources dans un projet d'action social tout en réduisant les effets néfastes sur l'environnement.

Revalorisation des matières résiduelles

Depuis le début des travaux majeurs, l'Office récupère tous les produits pouvant être revalorisés. Tous les métaux résiduels ayant une valeur monnayable sont livrés à l'entreprise Métal du Golfe et les revenus générés sont redistribués à des organismes du milieu. Deux organismes ont bénéficié des sommes amassées, soit la Fondation de l'Hôpital de Rimouski et la Maison Marie-Élisabeth pour un montant total de 5 253,45\$.



Roseraie 1 et 2

Ventilation, éclairage au DEL

52 000 \$

La Conviviale

Ventilation

20 000 \$

Prévention et nouvelle technologie

Mesure de détection de radon

À la demande de la Société d'habitation du Québec, le Centre de services a procédé à des contrôles de mesures du taux de radon dans les immeubles où l'on retrouve des pièces touchant le sol. Près de 400 dosimètres ont été installés. Les appareils ont été laissés sur place pour une durée de trois (3) mois, soit le temps nécessaire à l'absorption. Par la suite, les équipements ont été récupérés et expédiés au laboratoire afin de procéder aux analyses. Les résultats ont été consignés dans le Bilan de santé des immeubles.

Contrôle parasitaire

Au cours des dernières années, l'organisation a implanté un programme de sensibilisation et de contrôle dans la gestion des punaises de lit. Le service communautaire a été impliqué par la réalisation de rencontres d'information afin de démystifier et de prévenir la propagation. L'organisation a pris en charge la gestion des traitements à l'interne. Elle s'est équipée du matériel nécessaire tout en offrant de la formation de détection et d'intervention au personnel technique et d'entretien. Le service communautaire accompagne les locataires lors de la relocalisation temporaire dû au traitement de leur logement. Cet accompagnement permet d'offrir un meilleur contrôle de la qualité et de suivi.



Nouvelle technologie

L'OMHR a acquis et mis en place de nouvelles technologies en s'assurant de former son personnel dans la mise en application. Actuellement, on constate une amélioration significative de la qualité de vie des résidents tout en améliorant nos processus d'interventions. Voici quelques actions : implantation de la deuxième phase du réseau de communication micro-onde bidirectionnel entre les ensembles immobiliers (WEB), uniformisation des protocoles de surveillance des systèmes CVAC (BACNET) sur serveur EnteliWEB (Delta Controls), implantation de la deuxième phase de la centralisation de la surveillance vidéo, début de la période test pour la fourniture du service internet aux résidents, implantation de l'environnement Workplace, etc...



Ressources humaines

Départ à la retraite de la directrice générale

L'année 2017 fut marquée par l'annonce du départ à la retraite de notre direction générale. Madame Francine Saint-Cyr a œuvré plus de treize (13) ans au sein de l'organisation. Son départ a eu lieu en mai 2018. Cette personne dévouée et porteuse de la mission organisationnelle a su transmettre ses valeurs de coopération et de travail d'équipe dans les activités de développement et de gestion du logement social et favoriser la création d'un milieu de vie convivial pour les locataires. Elle a aussi su entourer l'organisation de partenaires pouvant nous aider à améliorer les conditions de vie de la clientèle.

Croissance

L'organisation, au cours des deux dernières années, est passée de 28 à 50 employés. Cette croissance vertigineuse est principalement due à l'ajout d'une équipe de travailleurs du domaine de la construction, afin de procéder à la réalisation des travaux majeurs. L'organisation a aussi procédé à l'embauche d'une personne responsable de la logistique. Celle-ci reçoit et redirige toutes les demandes d'appel de service tout en coordonnant la gestion de l'inventaire. Il y a aussi l'équipe du service à la clientèle qui s'est agrandie grâce à l'ajout de deux techniciennes à la sélection location. Ces ressources ont comme principal mandat d'accompagner tous les ménages relocalisés dans le cadre des travaux majeurs, signer les nouveaux baux et accompagner tout locataire ou personne lésée dans le cadre du dépôt d'une plainte.

Formation

Dans un souci constant de performance, principalement en cette période de changements organisationnels, l'OMHR offre et encourage la formation à son personnel et aux administrateurs. Le secteur du logement social est en constante évolution et la formation aide l'organisation à maintenir sa position de leader. Lorsque le développement professionnel est priorisé, il y a amélioration des connaissances et compétences et les répercussions se font sentir directement auprès de la clientèle. Différentes méthodes de formation sont utilisées, dont les apprentissages en externe, en ligne, dans une salle de cours, expérience en milieu de travail, etc. Le montant total investi en 2016-2017 s'élève à 32 083 \$. Elle est répartie sur 67 jours de formation et a rejoint 26 employés.

Orientation organisationnelle

Nouvelle entité - 50^e anniversaire

L'année 2018 sera marquée par la finalisation du processus d'intégration. Sous une nouvelle entité qui se nommera l'Office d'habitation Rimouski-Neigette (OHRN), le territoire desservi sera la MRC Rimouski-Neigette. De plus, cette transformation marquera le début du 50^e anniversaire d'existence de l'organisation. Différentes activités ou actions témoigneront de ses nombreuses réalisations.

Renforcer nos pratiques de gestion écoresponsable

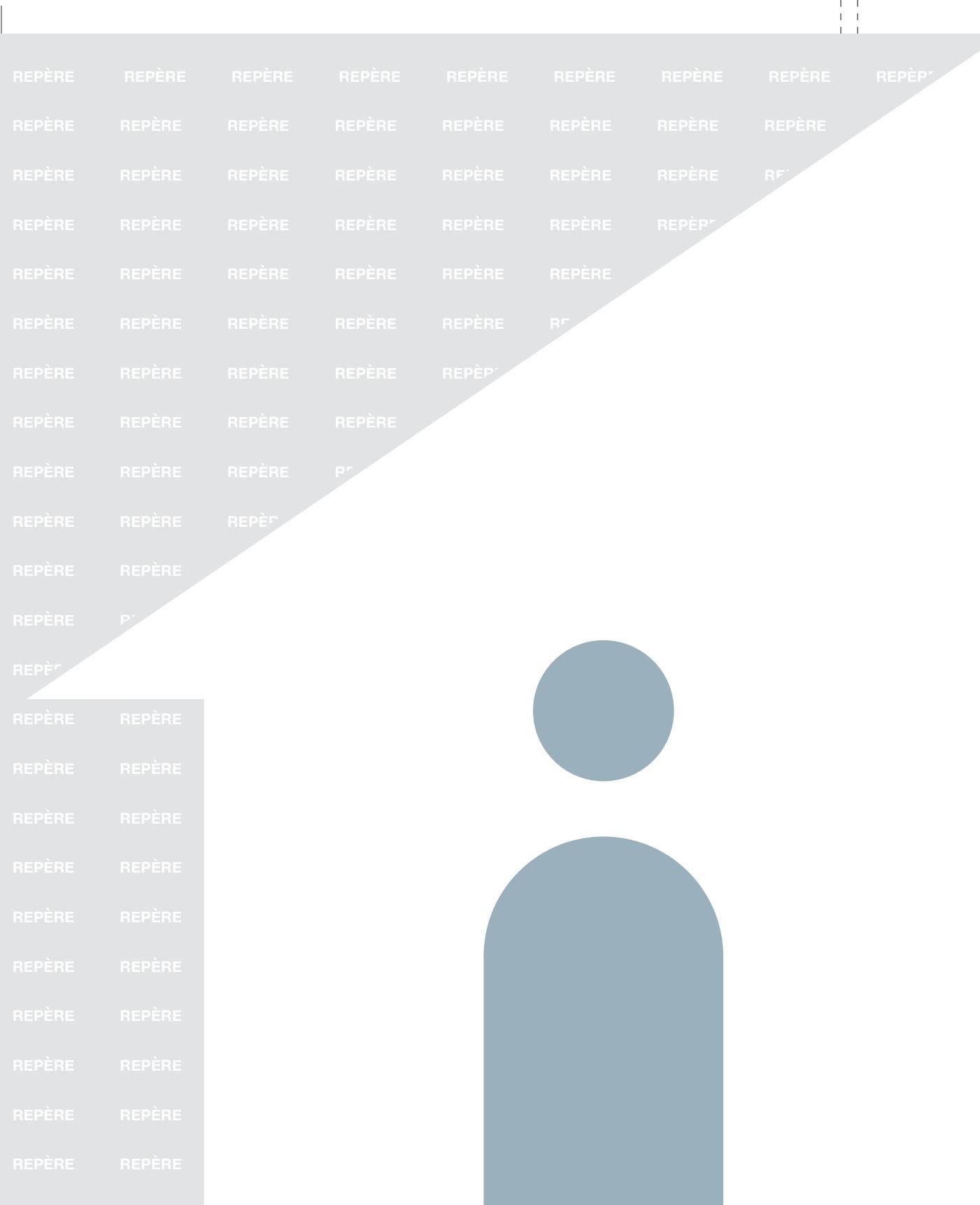
Depuis déjà quelques années, l'organisation met tout en œuvre afin de réduire son empreinte écologique. Elle porte une attention particulière lors de ses achats de fourniture, favorise le covoiturage, encourage l'achat local et en gros format, privilégie la pose d'équipement écoénergétique ainsi que la récupération de matières recyclables. L'année 2017 fut marquée par la mise en place des premiers contenants semi-enfouis. Ces contenants s'agencent avec l'environnement externe, possèdent une grande capacité de charge et l'accessibilité est accrue pour les résidents. Nous avons le désir de poursuivre et d'accentuer nos pratiques en développant une gestion écoresponsable.



Clientèle - immobilisation

L'organisation poursuivra ses actions afin d'augmenter le nombre d'unités disponibles à la location. En décembre 2017, 107 unités PSL ont été obtenues et 150 ménages supplémentaires aimeraient en bénéficier. De plus, la construction de La Conviviale phase 2, qui permettra d'ajouter 20 nouveaux logements, débutera en 2018. D'autres projets de construction sont sur la table à dessin afin de combler le besoin sans cesse grandissant en logements sociaux. En considérant le nouveau territoire à desservir, l'intégration des nouveaux locataires sera poursuivie dans un souci de développer de nouveaux partenariats.





98, 2^È RUE EST · RIMOUSKI (QUÉBEC) G5L 0A6 · TÉL. : 418 722-8285 · TÉLÉC. : 418 725-7405 · INFO@OMHRIMOUSKI.QC.CA