

RAPPORT ANNUEL 2020



*Plus qu'un logement...
un milieu de vie !*



Le rapport annuel 2020 peut être consulté sur le site Web de l'Office d'habitation de l'Outaouais à www.ohoutaouais.ca.

Ce document a été préparé et publié par l'Office d'habitation de l'Outaouais en mars 2021.

Rédaction : Karina Osiecka, conseillère en communication et porte-parole

Collaborateurs :
Line Bernier
Jean-François Bossé
Mario Courchesne
Amélie Cousineau
Jean-René D'Aoust
Eliane Dubois
Danielle Gagnon
Dominique Godbout
Alexandre Héroux-Thériault
Lyne Larivière
Karine Parker

Conception graphique et impression : Imprimerie Grégoire

ISBN 978-2-9810933-8-7

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION	6
PLUS QU'UN LOGEMENT... UN MILIEU DE VIE	8
La mission	8
La vision	8
Les valeurs	8
PANDÉMIE DE LA COVID-19	9
Mesures préventives	9
Locataires engagés	10
Démontrer la solidarité	11
BONIFIER LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	12
Outils technologiques à la réception	12
Demande de logement subventionné en ligne	12
Paiement du loyer par virement Interac	12
Borne électrique	12
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES MILIEUX DE VIE	13
Communauto	13
Prévention lors de vagues de chaleur	13
Noël à Cogeco	14
Comité consultatif des résidents	15
AIDER LA POPULATION À TROUVER UN NOUVEAU TOIT	16
CONCERTER AVEC LES PARTENAIRES	17
Tables régionales	17
Comités de concertation	17
MAINTENIR LES LOGEMENTS EN BON ÉTAT	18
Entretien le parc immobilier	18
Remplacer, améliorer et moderniser le parc immobilier	20
COMMUNIQUER AVEC DIFFÉRENTS PUBLICS	23
Locataires	23
Employés	24
Public externe	24
RÉSULTATS FINANCIERS	25
ANNEXE 1 – LISTE DES ENSEMBLES IMMOBILIERS	26

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Cette année a marqué la planète entière avec la pandémie de la COVID-19. L'événement n'a pas fait d'exceptions en Outaouais en bouleversant la vie de nos employés et de nos locataires qui ont dû s'adapter rapidement à la nouvelle réalité.

C'est souvent lors des moments difficiles qu'on apprécie davantage l'entraide. Cela a également été le cas au printemps 2020. Alors que l'Office d'habitation de l'Outaouais devait mettre en place des mesures sanitaires pour rendre sécuritaires nos édifices, particulièrement ceux pour personnes âgées, nous avons pu compter sur une collaboration extraordinaire tant de la part de nos employés que de nos locataires qui nous ont donné bénévolement un coup de main.

Soulignons également le travail acharné de nos équipes à l'entretien qui ont mis et continuent de mettre les bouchées doubles pour désinfecter nos ensembles immobiliers regroupant un nombre important de locataires. Le travail de ces anges gardiens de nos milieux de vie a permis d'éviter la propagation du virus chez nos locataires.

J'aimerais donc remercier de tout cœur tous ces acteurs importants en prévention pour leur collaboration face à la pandémie. Votre engagement a été remarquable et je suis reconnaissante de pouvoir compter sur une équipe dévouée et des locataires impliqués.

« C'est souvent lors des moments difficiles qu'on apprécie davantage l'entraide. »

Le conseil d'administration de l'Office d'habitation de l'Outaouais m'a élue à la présidence à l'automne 2020. Je succède ainsi à M. Yves Durand dont je veux souligner l'implication soutenue.

Je vous invite à découvrir d'autres faits marquants de l'année 2020 en parcourant les pages de ce rapport annuel.



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'D. Godbout'.

Dominique Godbout
Présidente

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis plus de 50 ans, notre office d'habitation apporte une contribution importante dans le domaine du logement social et abordable en Outaouais.

Que ce soit nos logements, notre programme de supplément au loyer, notre centre de service, notre service d'aide à la recherche de logement, chacun de ces éléments joue un rôle important dans le soutien aux citoyens qui cherchent à se loger convenablement.

Chaque jour, nos employés, partout en Outaouais, se dévouent pour offrir un service de qualité. En 2020, nos priorités ont été centrées sur le maintien d'un milieu sécuritaire dans nos édifices pour personnes âgées afin de faire face à la pandémie de la COVID-19. Ces efforts ont été couronnés de succès jusqu'à maintenant et nous les poursuivrons en 2021.

Depuis maintenant plus de 33 ans que je me dédie à la cause du logement en Outaouais, il est le temps pour moi de passer le flambeau. Toutes ces années m'ont permis de côtoyer des employés exceptionnels ayant à cœur la réussite

« ...nos priorités ont été centrées sur le maintien d'un milieu sécuritaire dans nos édifices pour personnes âgées afin de faire face à la pandémie... »

de notre mission. Elles m'ont aussi amené à rencontrer des locataires de différents âges, différentes origines, des locataires impliqués dans leur milieu de vie qui m'ont permis d'apprécier leur apport dans notre société.

Pour ce dernier mot comme directeur général, j'aimerais remercier l'ensemble de nos administrateurs, locataires, partenaires et talentueux employés qui, chacun à leur manière, contribuent au succès de l'organisation et qui m'ont témoigné leur soutien durant ces nombreuses années.



Mario Courchesne
Directeur général

**CONSEIL D'ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2020**



Dominique Godbout
Présidente



Yves Durand
Vice-président



Gilles Chagnon
Secrétaire



Alain L. Mercier
Administrateur



Maude Marquis-Bissonnette
Administratrice



Pierre Gagnon
Administrateur



David Leclerc
Administrateur



Yves Dubé
Administrateur



Louise Villeneuve
Administratrice

CONSEIL D'ADMINISTRATION ENGAGÉ DANS LE RÉSEAU

Les membres du conseil d'administration de l'OH de l'Outaouais s'impliquent de différentes façons dans la cause des logements subventionnés et abordables. Nommons notamment Mme Dominique Godbout qui préside le conseil d'administration du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), M. Yves Dubé étant président du conseil d'administration de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) et Mme Maude Marquis-Bissonnette ayant le rôle de présidente à la Commission sur le développement du territoire, l'habitation et l'environnement à la Ville de Gatineau.

Remerciements

L'Office d'habitation de l'Outaouais
est soutenu par :



PLUS QU'UN LOGEMENT... UN MILIEU DE VIE

La mission

« Intervenir dans le domaine de l'habitation en offrant un logement et un milieu de vie de qualité aux personnes à revenu faible ou modeste. »

La vision

L'Office d'habitation de l'Outaouais veut être reconnu pour son leadership en l'habitation et la force de ses partenariats.

Les valeurs

Les valeurs suivantes guident la prise de décision des gestionnaires de l'Office d'habitation de l'Outaouais ainsi que l'attitude et le comportement de son personnel.

COOPÉRATION  Collaborer et travailler conjointement en équipe à une réalisation commune.

ÉQUITÉ  Adopter une conduite juste et agir avec impartialité.

INTÉGRITÉ  Demeurer honnête et consciencieux dans le respect de nos engagements.

RECONNAISSANCE  Apprécier les personnes comme des êtres authentiques qui méritent respect, qui ont des besoins et qui possèdent une expertise unique.

RESPECT  Agir avec considération envers les autres en faisant preuve d'ouverture devant les différences.

PANDÉMIE DE LA COVID-19

L'événement majeur qui a inévitablement marqué l'OH de l'Outaouais en 2020 est sans doute la pandémie de la COVID-19. Comme la plupart d'organismes, nous avons dû nous adapter et réagir efficacement à cette nouvelle réalité qui a frappé de plein fouet l'Outaouais en mars 2020.

Mesures préventives

Afin de répondre aux recommandations gouvernementales et de contribuer aux efforts collectifs pour freiner la propagation du virus, l'OH de l'Outaouais a mis en place plusieurs mesures préventives.

Fermeture des bureaux administratifs et des salles communautaires

Les bureaux administratifs ont été fermés pendant un moment et ensuite, sont demeurés ouverts sur rendez-vous seulement. La salle d'attente et les cubicules se faisaient désinfecter régulièrement et des distributeurs de désinfectant à main étaient mis à la disposition de la clientèle dans la salle d'attente. Malgré le contexte, tous les services essentiels ont été maintenus, notamment les services à la clientèle et les services à l'entretien des immeubles.

Dans le but d'éviter les rassemblements dans les immeubles, l'ensemble de nos salles communautaires et de nos salons ont été fermés ainsi que toute la programmation des activités a été suspendue.

Nettoyage des surfaces propices à la propagation du virus

Nos concierges ont travaillé fort pour protéger nos locataires en nettoyant et désinfectant davantage les portes d'entrée, les rampes des escaliers ainsi que les boutons des ascenseurs. De plus, des stations de désinfection ont été installées à l'entrée de grands immeubles.

Salles de lavage

La plupart de nos laveuses et sècheuses fonctionnent à l'aide d'une carte rechargeable sur place. Toutefois, pour les locataires qui doivent utiliser la monnaie pour effectuer leur lessive, des rouleaux de 25 sous, préalablement désinfectés, étaient à la disposition des locataires utilisant les appareils à monnaie.

Affiches

Nous avons affiché des annonces concernant différentes mesures préventives à des endroits stratégiques. Nous avons notamment apposé une affiche d'une longueur de deux mètres pour indiquer la distanciation sociale.



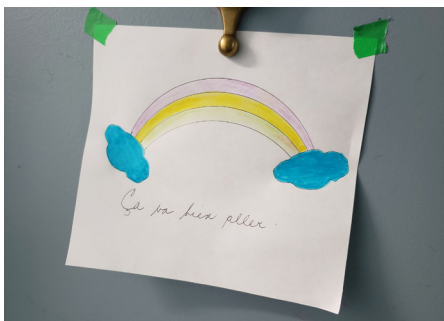
Limiter les contacts

À l'entrée des immeubles pour personnes âgées, nous avons affiché d'autres consignes afin de limiter les visites à cette clientèle qui constitue l'une des catégories de personnes les plus vulnérables à l'infection de la COVID-19. Dans le but que les consignes soient suivies, une agence de sécurité a été retenue afin de patrouiller régulièrement près de ces édifices et pouvoir intervenir au besoin dans nos immeubles pour familles. Plusieurs bénévoles se sont d'ailleurs proposés pour faire de la surveillance dans nos immeubles, particulièrement des locataires résidant dans de grands édifices pour personnes âgées.

Appels de courtoisie

Plusieurs employés de l'OH de l'Outaouais, notamment ceux des services communautaires ont appelé régulièrement les locataires âgés résidant dans nos ensembles immobiliers afin de s'assurer qu'ils allaient bien et les référer vers les bonnes ressources, au besoin. Par la suite, certaines associations de locataires ont pris l'initiative de téléphoner à leurs membres pour prendre de leurs nouvelles régulièrement.

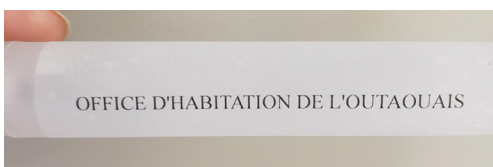
Locataires engagés



En plus d'apporter un coup de main dans la surveillance des immeubles et les appels de courtoisie, de nombreux locataires se sont démarqués même en étant confinés. Ils ont proposé des initiatives qui ont eu un effet positif dans leur milieu de vie.

Dans une de nos résidences pour personnes âgées, deux dames ont décidé de faire des dessins d'arcs-en-ciel pour chacun des résidents de leur immeuble afin de leur exprimer leur soutien. De plus, elles ont occupé leur temps de confinement en cuisinant des desserts pour les offrir ensuite à tous ceux qu'elles croisaient dans l'immeuble. Elles souhaitent ainsi s'assurer que personne ne manque de rien.

Une des associations des locataires a eu une autre très belle initiative durant le confinement. L'association a fait fabriquer des masques lavables par une couturière de la région afin de les remettre à chaque locataire de l'immeuble.



Pour les remercier et souligner leur solidarité, nous leur avons distribué des cadeaux en fin d'année. Dans les grands ensembles pour personnes âgées, les locataires ont reçu des désinfectants pour les mains dans des contenants pratiques.

Démontrer la solidarité

Une vidéo

Les employés de l'OH de l'Outaouais ont préparé une vidéo cocasse pour démontrer que malgré les bureaux administratifs fermés durant la pandémie, ils ont travaillé d'arrache-pied, que ce soit sur le terrain, en télétravail ou au bureau, pour offrir les meilleurs services possibles tout en prenant les précautions pour la sécurité des locataires. La vidéo a été nommée: « Ça va bien aller » et elle est disponible sur la chaîne YouTube de l'OH de l'Outaouais.



Des dessins

Nos intervenants communautaires ont réalisé des dessins des arcs-en-ciel avec de la peinture lavable à l'entrée de certains ensembles immobiliers pour personnes âgées. Les résidents ont été simplement ravis. D'abord, ils ont été divertis en observant nos artistes à l'œuvre dans la caméra. Ensuite, ils sont descendus pour les remercier et leur dire que ces dessins mettent de la vie dans l'immeuble et que cela leur fait du bien. Un petit geste qui a apporté un sourire dans la vie quotidienne de nos locataires.



BONIFIER LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Dans le souci constant de mieux répondre à la clientèle et lui offrir un meilleur service, d'autant plus durant la pandémie, la direction des services à la clientèle a innové à différents niveaux.

Outils technologiques à la réception

Au début de l'année, avant l'éclosion du virus, une machine et un écran ont été installés à l'accueil dans le but d'être plus efficace et mieux gérer l'attente des clients. En fonction de leur raison de visite, les locataires et les requérants ont différentes options. Ensuite, leur numéro est indiqué sur l'écran où des messages d'intérêt public sont également diffusés.



Demande de logement subventionné en ligne

Un autre outil a été développé en début d'année et a été très utile dans le contexte de la pandémie. Auparavant, afin de compléter une demande de logement subventionné, les requérants devaient se présenter à nos bureaux administratifs. Maintenant, ils peuvent, s'ils le désirent, remplir leur demande en ligne au complet sur le site Web de l'OH de l'Outaouais.



Paiement du loyer par le virement Interac

Parmi d'autres nouveautés qui ont été instaurées dans le contexte de la pandémie, nommons le paiement du loyer par le virement Interac. Cette méthode de paiement a été ajoutée à d'autres options telles que le paiement préautorisé, le paiement par débit ou par chèque. Le virement Interac permet aux locataires de payer leur loyer dans le confort de leur logement. Cette possibilité a été accueillie de façon très positive par les locataires qui ont été nombreux à choisir cette nouvelle méthode de paiement.

Borne électrique

Dans le souci de prendre soin de l'environnement, nous avons installé une borne électrique devant nos bureaux administratifs afin de permettre à nos clients de recharger leur voiture électrique. D'ailleurs, certains de nos véhicules de service peuvent en bénéficier également.



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES MILIEUX DE VIE

L'OH de l'Outaouais collabore constamment avec différents partenaires afin de développer des services et des projets pour ses locataires.

Communauto

En partenariat avec Communauto, des points de services de la location d'un véhicule en libre-service ont été installés dans les stationnements de deux des immeubles de l'OH de l'Outaouais :

- 40, boulevard Sacré-Coeur;
- 155, boulevard Mont-Bleu.

Grâce à une offre exclusive, les résidents de l'OH de l'Outaouais peuvent bénéficier d'un rabais de 40 \$ sur la cotisation annuelle d'une nouvelle inscription.



Prévention lors des vagues de chaleur

En collaboration avec la Santé publique, l'OH de l'Outaouais a mis en place un projet pour prévenir des conséquences néfastes des chaleurs extrêmes chez ses locataires. Ces derniers ont reçu des appels automatisés contenant de précieux conseils préparés par un médecin de la Santé publique permettant aux locataires de retrouver le confort thermique lors des vagues de chaleur. Il s'agit d'une première initiative de ce genre à travers le Québec.



Noël à Cogeco



Pour une huitième année consécutive, l'OH de l'Outaouais a participé à Noël à Cogeco, organisé en collaboration avec 104.7 FM Outaouais (une station radio de Cogeco Media) et le Collège Saint-Alexandre de la Gatineau. Dans le contexte de la pandémie, l'événement a pris une forme différente de celle développée dans les années précédentes. Au lieu de se rassembler dans un seul endroit, les enfants ont plutôt reçu des habits d'hiver et plusieurs cadeaux directement chez eux, grâce à une livraison assurée par les bénévoles de 104.7 FM Outaouais.



Chaque enfant a reçu un sac contenant une carte-cadeau STS Sécurité de 80 \$ pour l'achat de bottes d'hiver, un habit de neige, un jouet, un animal en peluche, un 500 ml de chocolat au lait, une bonbonnière, une tuque des Olympiques de Gatineau et un jeu de société.



Grâce à un partenariat avec le Collège Saint-Alexandre de la Gatineau, une bourse complète d'études a été octroyée à un enfant résidant dans un des immeubles de l'OH de l'Outaouais.

Comité consultatif des résidents

Le comité consultatif des résidents (CCR) et les associations de locataires ont un rôle important à jouer dans le développement des milieux de vie. À cet effet, les services communautaires leur offrent un soutien afin de favoriser l'autonomie et la participation citoyenne des locataires dans les milieux de vie.

En 2020, le CCR et les associations de locataires ont dû s'adapter dans le contexte de la pandémie. Ainsi, les assemblées générales n'ont pas pu se tenir et la plupart des rencontres ont eu lieu par conférence téléphonique. Voici les données relatives à ce sujet :

Projets et comités	Nombre de rencontres et de participants	Nombre d'heures allouées
CCR	9 rencontres dont 7 par conférence téléphonique 20 participants en moyenne	Environ 26 heures
Comité exécutif du CCR	11 rencontres dont 4 par conférence téléphonique 5 membres	Environ 23 heures
Associations de locataires	Aucun AGE ni AGA	S.O.

Au-delà de ces chiffres, le CCR a continué à travailler à l'avancement du plan d'action, à promouvoir la vie associative et à assurer une bonne communication entre l'OH de l'Outaouais et les locataires. Les associations de locataires sont également demeurées impliquées auprès de leurs membres en veillant notamment à leur sécurité dans le contexte de la COVID-19.

En plus de devoir s'adapter à ce nouvel environnement en 2020, le CCR a vécu un changement au niveau de la structure. À la suite de la fusion des offices d'habitation (OH) à travers le Québec, les OH de plus de 2 000 logements doivent créer des comités de secteur à leur CCR. Gérant plus de 4 000 logements en Outaouais à travers différents programmes, l'OH de l'Outaouais s'y est conformé en mettant sur pied les secteurs de l'Est et de l'Ouest, prenant exemple sur la division des secteurs des services à l'entretien des immeubles. Cette nouvelle structure permettra aux associations de locataires de se consulter afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de leur secteur.

AIDER LA POPULATION À TROUVER UN NOUVEAU TOIT

Le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) de l'OH de l'Outaouais a poursuivi son travail auprès des citoyens qui souhaitent être accompagnés dans la recherche d'un nouveau toit.

En 2020, le SARL a reçu au total **738** demandes dont :

- **58** demandes d'information
- **680** demandes d'aide à la recherche de logement.

Parmi les 680 ménages à la recherche de logement, 443 étaient des **personnes seules**, soit **65 %**.

Au total, le SARL a contribué au relogement de **240** ménages, dont 214 sur le marché locatif privé.

En partenariat avec la Ville de Gatineau, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais et les partenaires communautaires, le SARL a travaillé à mettre en place un mécanisme de coordination afin de reloger les ménages qui se retrouvent sans logement et qui ont besoin de bénéficier du programme des mesures d'urgence. Ainsi, le SARL a aidé à reloger de façon permanente 22 ménages dont 18 dans des logements abordables et quatre dans des logements subventionnés.

De plus, en mettant à la disposition un immeuble de cinq logements et une maison, le SARL a participé à la relocalisation des personnes itinérantes qui étaient temporairement hébergées, notamment au Gîte Ami de Gatineau et au Centre Robert-Guertin. D'ailleurs, une histoire de deux amis itinérants qui ont décidé de devenir colocataires et qui ont été logés temporairement par le SARL a été médiatisée.



Marc et Guy ont partagé une maison, le temps de se trouver un endroit plus permanent.

CONCERTEUR AVEC LES PARTENAIRES

Malgré le contexte de la pandémie, l'OH de l'Outaouais a poursuivi la concertation avec ses partenaires.



Tables régionales

L'OH de l'Outaouais a siégé sur le comité organisateur du forum « Logement-Habitation Vallée-de-la-Gatineau » qui a été lancé de façon virtuelle par la Table de développement social Vallée-de-la-Gatineau, le 19 novembre 2020.

Comités de concertation

Dans le cadre du comité de concertation sur l'insalubrité du territoire de la MRC de Papineau, l'OH de l'Outaouais, la Santé publique, le SPCA de l'Outaouais et le CISSS de l'Outaouais ont été impliqués dans le développement d'un projet pilote.

SAVEZ-VOUS QUE...

1 050 ménages étaient en attente d'un logement subventionné auprès de l'OH de l'Outaouais en décembre 2020.

500 logements ont été offerts en 2020.

4 408 ménages locataires sont logés par l'OH de l'Outaouais.

72 % des ménages logés par l'OH de l'Outaouais ont un revenu annuel de moins de 20 000 \$.

Des personnes vivant seules constituent **60 %** des ménages.

Des familles monoparentales constituent **19 %** des ménages.

7 939 personnes sont logées par l'OH de l'Outaouais.

2 188 enfants sont logés par l'OH de l'Outaouais. Les enfants forment **28 %** des locataires.

MAINTENIR LES LOGEMENTS EN BON ÉTAT

Dans le but d'assurer la sécurité de ses locataires, l'OH de l'Outaouais a poursuivi ses exercices permettant l'entretien des immeubles et la réalisation des travaux majeurs.

Entretien le parc immobilier

Désinfection dans le contexte de la pandémie

L'OH de l'Outaouais a relevé le défi en assurant une présence et un nettoyage quotidien dans ces ensembles immobiliers pour les personnes âgées. Dès le mois de mars et jusqu'à la fin de l'année, l'équipe de l'entretien des immeubles a travaillé de façon ardue, sept jours sur sept, en désinfectant les espaces communs.

Remplacement des serrures et des poignées de porte



Dans l'objectif d'améliorer la sécurité des locataires, la quincaillerie des portes de logement a été modernisée, en s'inspirant notamment du nouveau code de prévention des incendies. Les services d'entretien des immeubles ont procédé au remplacement des serrures et des poignées de porte dans environ 30 % du parc immobilier et poursuivront cet exercice en 2021.

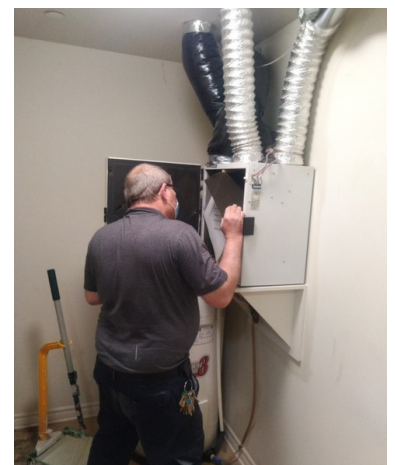
Les travaux ont débuté dans des immeubles à l'extérieur de la Ville de Gatineau afin d'en profiter pour rendre les clés compatibles avec celles du secteur urbain.

Dans le cadre de ce projet, toutes les portes de logements donnant vers un espace commun vont bénéficier d'une poignée de porte à levier, ce qui va augmenter l'accessibilité aux logements.

Nettoyage d'échangeurs d'air

En 2020, tous les locataires bénéficiant d'un échangeur d'air ont reçu un mode d'emploi avec des pictogrammes expliquant l'utilisation de ces appareils.

Ensuite, dans le cadre d'un projet pilote développé en collaboration avec l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), les locataires de deux ensembles immobiliers de l'OH de l'Outaouais ont pu bénéficier d'un programme d'accompagnement en ce qui a trait à l'entretien des échangeurs d'air. Ils recevront une visite environ 15 mois plus tard pour faire le suivi.



Travaux correctifs

En 2020, les services de l'entretien des immeubles ont poursuivi les efforts quant aux travaux correctifs dans les logements et dans les immeubles. 8 783 bons de travail ont été traités en 2020, soit environ 27 demandes par jour. Il s'agit des requêtes de la part des locataires concernant l'entretien régulier ou la réparation de certains éléments de leur logement ou de l'immeuble.

Extermination

Les services de l'entretien des immeubles et les services communautaires travaillent en collaboration dans les diverses interventions préventives et curatives afin de répondre aux besoins des locataires au niveau de l'extermination de la vermine. En 2020, l'OH de l'Outaouais a réalisé une vidéo de sensibilisation concernant des interventions pour radier les punaises de lit. Cet outil aborde des questions telles que la prévention, les traitements et la préparation des logements.



Nouveau poste

Afin de supporter les opérations quotidiennes des services de l'entretien des immeubles, un nouveau poste de cadre a été créé, soit celui de responsable aux opérations de l'entretien. Ainsi, le département espère améliorer davantage ses réalisations et le maintien adéquat de ses obligations.



Ayaz Ahmad Bajwa
Responsable aux opérations de l'entretien

Remplacer, améliorer et moderniser le parc immobilier

Les services techniques ont réalisé une quarantaine de projets de travaux majeurs pour un budget annuel total en remplacement, amélioration et modernisation (RAM) de 7 700 000 \$.

Travaux principaux réalisés en 2020	Coût des travaux
Rénovation du 90, rue Jean-Dallaire	1 900 000 \$
Remplacement de toiture et parement extérieur	1 150 000 \$
Remplacement de portes et fenêtres	1 100 000 \$
Remise à neuf de logements, de cuisines et de salles de bain	1 000 000 \$
Conversion des logements chauffés au gaz vers l'électricité	800 000 \$
Modernisation de génératrice	400 000 \$

Cure de rajeunissement pour un immeuble de 26 logements

À l'automne 2020, l'OH de l'Outaouais a remis à la disposition de la population 26 logements d'une chambre à coucher d'un projet immobilier existant qui a bénéficié d'une cure de rajeunissement. Situé au 90, rue Jean-Dallaire, l'immeuble fait partie du projet Habitations Raymond-Brunet dans lequel les services techniques ont complété quatre projets spéciaux dans les dernières années.

La dernière phase du projet a impliqué la démolition presque complète, à l'exception de la charpente de bois et des fondations de béton, de l'immeuble situé au 90, rue Jean-Dallaire afin d'amener le bâtiment à un niveau moderne, notamment en ce qui a trait aux normes, les séparations coupe-feu, etc. L'objectif de ces travaux d'envergure était également de corriger certains enjeux de conceptions à l'origine.



Pendant la reconstruction



Après la reconstruction

Afin de régler un problème de luminosité dans le bâtiment, des murs rideaux ont été insérés dans les cages d'escalier, ce qui permet de faire pénétrer le maximum de lumière naturelle. De plus, de l'éclairage blanc et des couleurs pâles ont été ajoutés dans le corridor.

Les logements ont également été transformés grâce à la remise à neuf des cuisines et des salles de bain, ainsi que l'ajout des portes-patio et des échangeurs d'air très compacts avec un système de contrôle central, ce qui aide à assurer la qualité d'air. D'ailleurs, cette dernière sera préservée dans tout le bâtiment, car celui-ci a été identifié comme le premier immeuble non-fumeur de l'OH de l'Outaouais.



Nouvelles cuisines



Nouvelles salles de bain

Parmi les nouveautés, une salle communautaire a été créée afin d'encourager les locataires à mettre en place une association de locataires dans l'immeuble. Complètement transformé grâce à des travaux d'envergure, l'immeuble est maintenant au goût du jour et plus confortable pour les occupants.



Pour découvrir la cure de rajeunissement réalisée au 90, rue Jean-Dallaire, visionnez la vidéo sur ce sujet disponible sur la chaîne YouTube de l'OH de l'Outaouais.

Remplacement du revêtement extérieur

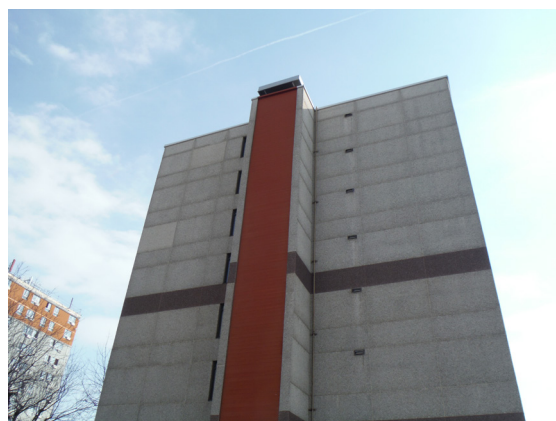


Nouvelles membranes des balcons

Un des projets importants réalisés en 2020 a été le remplacement du revêtement extérieur au 25, rue Guertin. Âgé de plus de 40 ans, l'immeuble commençait à rencontrer des problèmes de condensation et d'infiltration d'eau dus à l'absence de certaines composantes, dont les pare-vapeur. Ces derniers, ainsi que les nouvelles membranes des balcons, ont été installés. Les travaux réalisés ont permis de régler certaines lacunes au niveau de l'étanchéité des balcons et de la toiture au niveau supérieur. Grâce au remplacement de murs extérieurs, les locataires peuvent bénéficier d'un milieu de vie plus moderne et sécuritaire.



Revêtement extérieur avant



Revêtement extérieur après

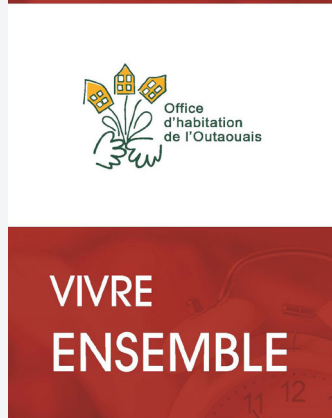
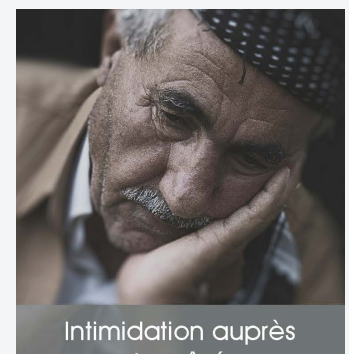
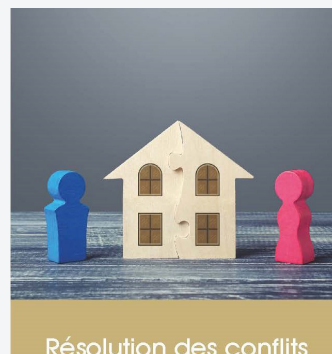
Journal

Le Connexion, journal des locataires de l'OH de l'Outaouais, a été publié et distribué aux locataires trois fois en 2020, soit en avril, août et décembre. Le journal permet de tenir au courant les locataires de différentes activités et événements.



Dépliants

L'OH de l'Outaouais a mis en place une série de dépliants nommée « Vivre ensemble ». Afin d'encourager ses locataires à faire part d'ouverture d'esprit, de tolérance et de communication de la part de chacun, ces outils de sensibilisation abordent différentes thématiques tels que la vie associative, les bruits dérangeants, la résolution des conflits et l'intimidation auprès des aînés.





L'Officiel

Bulletin d'information mensuel des employés
de l'Office d'habitation de l'Outaouais

Employés

Le bulletin d'information mensuel des employés de l'OH de l'Outaouais, l'Officiel, a été envoyé 12 fois sous forme d'un bulletin électronique qui se rend directement aux boîtes courriel des employés.

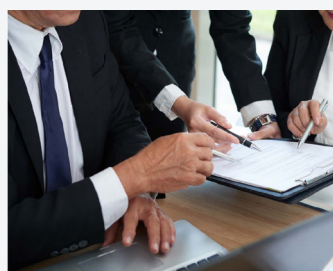
Public externe

L'OH de l'Outaouais a continué de communiquer avec sa clientèle et le public en général à travers son site Web où il diffuse des communiqués de presse, des nouvelles et de l'information pertinente pour les locataires.

De plus, l'organisme a communiqué régulièrement avec les médias et répondait rapidement aux demandes de journalistes. En 2020, il a envoyé huit communiqués de presse et a donné une trentaine d'entrevues.

L'OH de l'Outaouais a été également très actif sur son compte Twitter, sa page Facebook et son compte YouTube.

Finalement, l'organisme a désiré mieux informer les municipalités et les propriétaires des logements dans le secteur privé souhaitant participer au programme de supplément au loyer. À cet effet, l'OH de l'Outaouais a publié deux dépliants.



PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER

Pour les municipalités



*Plus qu'un logement...
un milieu de vie!*



PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER

Pour les propriétaires



*Plus qu'un logement...
un milieu de vie!*

OFFICE D'HABITATION DE L'OUTAOUAIS
RÉSULTATS FINANCIERS - NCOSBL*
pour l'exercice se terminant le 31 DÉCEMBRE 2020

BILAN	2020	2019
Actifs à court terme	10 303 466 \$	12 312 349 \$
Placements	263 959 \$	257 761 \$
Immobilisations	41 995 907 \$	39 065 169 \$
	52 563 332 \$	51 635 279 \$
Passifs à court terme	22 432 503 \$	25 504 537 \$
Dettes à long terme	37 284 440 \$	34 051 793 \$
Actif net	-7 151 611 \$	-7 921 051 \$
	52 565 332 \$	51 635 279 \$

RÉSULTATS	HLM Public	HLM Privé	Total 2020	Total 2019
PRODUITS				
Loyers	13 030 832 \$	111 262 \$	13 142 094 \$	12 831 472 \$
Subventions	15 418 895 \$	163 479 \$	15 582 374 \$	14,440,864 \$
Autres	1 269 317 \$	1 385 \$	1 270 702 \$	1 696 046 \$
TOTAL DES PRODUITS	29 719 044 \$	276 126 \$	29 995 170 \$	29 509 746 \$
CHARGES				
Administration	3 240 268 \$	13 587 \$	3 253 855 \$	3 271 146 \$
Conciergerie et entretien	4 622 347 \$	63 372 \$	4 685 719 \$	3 757 037 \$
Énergie, taxes, assurances et sinistres	9 198 108 \$	99 040 \$	9 297 148 \$	9 455 573 \$
Remplacement, améliorations et modernisation	677 104 \$	6 048 \$	683 152 \$	1 329 282 \$
Financement	7 897 982 \$	14 754 \$	7 912 736 \$	8 368 082 \$
Amortissement des immobilisations	2 850 222 \$	36 488 \$	2 886 710 \$	2 688 143 \$
Services à la clientèle	527 009 \$	1 577 \$	528 586 \$	711 335 \$
TOTAL DES CHARGES	29 013 040 \$	234 866 \$	29 247 906 \$	29 580 598 \$
SURPLUS ou (DÉFICIT)	706 004 \$	41 260 \$	747 264 \$	(70 852 \$)

PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER	2020	2019
Déboursés		
Versements aux bénéficiaires	8 102 349 \$	7 554 462 \$
Frais d'administration et de livraison	310 594 \$	298 629 \$
	8 412 943 \$	7 853 091 \$
Contributions		
SHQ	7 571 649 \$	7 067 782 \$
Municipalités	841 294 \$	785 309 \$
	8 412 943 \$	7 853 091 \$

Sources : États financiers vérifiés au 31 décembre 2020

*NCOSBL : Normes comptables pour les organismes sans but lucratif

ANNEXE 1 : LISTE DES ENSEMBLES IMMOBILIERS

NOM DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER*	ANNÉE DE CONSTRUCTION	ADRESSE	VILLE	NOMBRE DE LOGEMENTS
Place Alexis-Caron*	1970	10 à 92, rue Lesage 51 à 161, rue Mutchmore	Gatineau	125
Habitations Raymond-Brunet*	1971	35 à 51, rue Hanson 1 à 90, rue Jean Dallaire	Gatineau	124
Domiciles Armand-Turpin*	1971	24, 26, 28, rue Arthur Buies 73, 75, rue Jumonville	Gatineau	60
Logements Théodore-Lambert*	1971	20 à 270, rue Lambert	Gatineau	125
Place Aimé-Guertin*	1971	5, rue Étienne Brulé 6, 7, 8, rue le Breton	Gatineau	64
Place Alexis-Maurice*	1971	33 à 51, rue Mance 28 à 106, rue Mance	Gatineau	50
Logements Jean-Marie-Séguin*	1975	40, boul. Sacré-Cœur	Gatineau	100
Place d'Or I*	1975	26, rue Claire	Gatineau	80
Place d'Or II*	1976	25, rue Guertin	Gatineau	80
Thurso*	1976	280, rue de l'Hôtel-de-Ville 180 à 210, rue Rodolphe Pelletier	Thurso	56
Place d'Or III	1977	20, rue Claire	Gatineau	96
Demeure Julien-Groulx	1978	20, rue Mance	Gatineau	85
Maison Mgr. Paul-Émile Charbonneau	1979	50, boul. Sacré-Cœur	Gatineau	80
Résidence Zéphir-Lafèche	1979	54, 81, 83, rue Hanson	Gatineau	134
Habitations Gouin	1981	463 à 489, rue Gouin 478, 488, rue Graveline	Gatineau	44
Manoir de la Blanche	1981	3, rue du Manoir	Val-des-Monts	15
Habitations J.-Edgar-Chénier	1982	12, 14, 16, rue Edgar-Chénier	Gatineau	24
Habitations des Sables	1982	104, 114, rue des Sables 7, 25, rue de la Peribonka	Gatineau	28
Wilfrid-Lavigne I	1982	433, 435, boul. Wilfrid-Lavigne	Gatineau	30
Centre Hormidas-Gamelin	1982	195, rue Church	Gatineau	20
Habitation du Côteau	1982	10, chemin des Fondateurs	La Pêche	20
Place Bellevue	1982	103, rue de Place Bellevue	Val-des-Bois	15
Habitations Champlain	1983	70, 74, 115, rue de la Baie	Gatineau	12
Habitations Marengère	1983	73, 75, 77, 81, 85, rue Marengère	Gatineau	48
Les Jardins Mont-Bleu	1984	155, 165, 175, boul. Mont-Bleu	Gatineau	398
Résidence du Bassin	1984	23, rue Saint-Pierre	Gatineau	15
Résidence du Parc	1984	455, rue du Progrès	Gatineau	12
Parc des Ormes	1985	15, 20, 30, rue des Étudiants	Gatineau	86

NOM DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER	ANNÉE DE CONSTRUCTION	ADRESSE	VILLE	NOMBRE DE LOGEMENTS
Habitations St-René	1986	898, 902, 906, boul. St-René O 375, 383, boul. de l'Hôpital	Gatineau	85
Champagne I	1986	100, rue Jean-Louis-Champagne	Gatineau	10
Villa des Cèdres	1986	94, chemin de la Petite Nation	Chénéville	10
Habitations Richer	1987	18, 24, 30, 36, 42, rue Nilphas-Richer	Gatineau	60
Wilfrid-Lavigne II	1987	437, boul. Wilfrid-Lavigne	Gatineau	15
Habitation Chantigny	1988	26, rue Georges-Bilodeau	Gatineau	8
North I	1989	289, 291, 293, rue North	Gatineau	30
Habitations Pierre-Beauchamp I	1990	27, 29, rue Prévost 14, 16, rue Duhamel	Gatineau	24
Habitations Pierre-Beauchamp II	1990	31 et 33, rue Bégin	Gatineau	9
Habitations Labrosse	1990	365, boul. la Vérendrye E 38, 42, 51, 55, 59, rue O'Farrel	Gatineau	73
Pearson	1990	89, rue Pearson	Gatineau	15
Champagne II	1990	110, rue Jean-Louis Champagne	Gatineau	12
Place l'Oasis	1990	1346, autoroute Trans-Canadienne	Grand-Remous	10
Résidence Laurent-Bissonnette	1990	170, rue Laval	Papineauville	15
Résidence Maisonneuve	1991	225, rue du Progrès	Gatineau	15
Habitation Les Pins	1991	96, montée Beausoleil	La Pêche	6
Habitations la Savane	1992	225, 235, 245, chemin de la Savane	Gatineau	65
Habitations Lausanne	1992	160, rue de Lausanne 210, rue Lamarche	Gatineau	36
Habitations Dupuis	1992	40, 44, 48, rue Dupuis	Gatineau	24
Résidence Lucienne-Bourgeois	1992	240, rue Notre-Dame	Gatineau	21
Vaudreuil	1993	40, rue Vaudreuil	Gatineau	59
Leduc	1993	152, rue Leduc	Gatineau	12
North II	1993	285, 287, rue North	Gatineau	32
Habitations Mont-Royal	1994	680, 690, boul. du Mont-Royal	Gatineau	24
Champagne III	1994	120, rue Jean-Louis Champagne	Gatineau	6
Fassett	1994	27, rue Kemp	Fassett	6

* L'Office d'habitation de l'Outaouais est propriétaire des ensembles immobiliers avec « * ».
La Société d'habitation du Québec est propriétaire de tous les autres ensembles immobiliers.



OHOutaouais



OHOutaouais

227, chemin de la Savane, Gatineau (Québec) J8T 1R5
Téléphone: 819 568-0033 • Télécopieur: 819 568-7356
info@ohoutaouais.ca • www.ohoutaouais.ca