

# QUADRILATÈRE

La revue du Regroupement des offices d'habitation du Québec

Juin 2014 • volume 13 numéro 2



## MYTHES ET RÉALITÉS SPÉCIAL CONGRÈS 2014

- Mot du ministre Pierre Moreau
- Comment promouvoir une image positive du logement social ?  
Le professeur Luc Dupont propose 5 défis aux offices d'habitation
- Décisions marquantes de la Régie du logement



REGROUPEMENT DES OFFICES  
D'HABITATION DU QUÉBEC

[rohq.qc.ca](http://rohq.qc.ca)



# Sommaire

Directeur général : **Denis Robitaille**  
Responsable des communications : **Alexandra Lenoir**

## ADMINISTRATEURS

- Hubert Poirier 01-11 – 418 986-3100
- Yves Larouche 02 – 418 276-4287
- François Chauvette 03-12 – 418 338-1786
- Robert De Nobile 04-17 – 819 372-9773
- Robert Y. Pouliot 05 – 819 563-1848
- Monique Brisson 13-14-16 – 450 670-2733
- Dominique Godbout 07-15 – 819 568-5223
- Rita B. Barrette 08 – 819 333-9266
- Guy Berthe 09 – 418 962-9848
- Robert Labelle 06 – 514 872-2103
- Sylvie Lafontaine – 450 372-1300
- Jean Rosa – 418 228-0239
- Monique Collin – 418 782-1303

## COLLABORATION AUX TEXTES

François Chauvette, Robert De Nobile Denis Robitaille, Alexandra Lenoir, Francis Gagnon, Claude Poulin, Marylise Tremblay, Paul Morin, Jeannette LeBlanc, Jean-François Vachon, Jacques Laliberté, Julien Keller

Crédit photo : **Renaud Philippe, photographe**  
Impression : **Imprimerie BourgRoyal**  
Conception graphique et infographie : **elancreation.ca**

Tirage : **4 500 exemplaires**  
Fréquence : **4 numéros / an**  
Dépôt légal : **Bibliothèque nationale**  
ISSN 1703-7190 (imprimé)  
ISSN 1703-7204 (en ligne)

Les opinions publiées dans le bulletin Quadrilatère ne sont pas nécessairement celles du ROHQ. Dans cette publication, le masculin est employé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.



**REGROUPEMENT DES OFFICES  
D'HABITATION DU QUÉBEC**

1135, Grande Allée Ouest, bureau 170  
Québec, Québec G1S 1E7  
Tél. : 418 527-6228 • 1 800 463-6257  
Télééc. : 418 527-6382  
rohq@rohq.qc.ca  
www.rohq.qc.ca



Le point de vue du président



Propos du directeur général



Comment promouvoir une image positive du logement social?



Nouvel exécutif au C. A. du ROHQ



Mot du ministre



Allocution d'ouverture du président sortant M. François Chauvette



Atelier juridique du congrès 2014



ROHQ stats



La RIS 2014



Les pratiques innovantes de gestion dans les offices d'habitation



Parole au réseau : des actions à prendre



Échanges fructueux pour le logement social



Le salon de l'habitation social 2014



M. Rousselle



Prix Mérite habitat social 2014



# Les Québécois et le logement social : favorable au HLM et à son financement



PAR ROBERT DE NOBILE, PRÉSIDENT DU ROHQ

Pour la première fois de l'histoire du logement HLM au Québec, notre réseau a fait réaliser un sondage scientifique visant à documenter les perceptions de la population québécoise à l'égard du logement social.

Les résultats de ce sondage sont éloquentes à plus d'un égard. Ils confirment que les Québécois connaissent le HLM et en ont une opinion somme toute positive. Cette étude nous a permis de constater que contrairement aux idées reçues, les préjugés à l'égard du HLM ne sont pas aussi ancrés qu'on aurait pu le croire. En effet, une grande majorité de Québécois sont d'accord à ce que les HLM soient habités par des personnes démunies ou vivant de l'aide sociale. 86 % des répondants au sondage considèrent que le HLM est la meilleure solution pour aider les plus pauvres à se trouver un logement correspondant à leurs besoins. Dans des proportions similaires, les Québécois considèrent que le fait d'habiter en HLM contribue à améliorer la qualité de vie des locataires, à augmenter le revenu disponible des ménages et constitue un environnement propice à la réinsertion sociale et à l'intégration des immigrants. Ces données renforcent nos actions en faveur de la pérennité et du développement du logement social québécois. Le sondage SOM-ROHQ nous indique donc que, pour les Québécois, le logement social s'inscrit plus que jamais dans un continuum de mesures en lien avec la santé, les services sociaux, la lutte à la pauvreté et la solidarité sociale.

La fragilisation des clientèles qui y habitent a entraîné, pour les offices d'habitation, une évolution importante de leur mission. Au-delà de la précarité économique qui affecte les personnes qui résident en logement social, nos intervenants doivent composer avec les problématiques découlant du vieillissement de la population (la moitié des baux en HLM sont destinés à des personnes âgées) ou de parcours de vie difficile (problématique de santé mentale, accueil de réfugiés, familles dysfonctionnelles, etc.). En logement social, les administrateurs et les intervenants se consacrent autant « à la gestion de la poignée de porte qu'à celle de la poignée de main! », tel qu'en témoigne la recherche des professeurs Morin-LeBlanc et Vachon, et qui fait l'objet d'un article dans la présente édition de Quadrilatère.

C'est dans ce contexte que l'une de mes premières actions, à titre de nouveau président du ROHQ, a été d'interpeller le ministre des Finances du Québec dans le cadre des consultations prébudgétaires.

Le nouveau gouvernement a pour cible le resserrement de la gestion des finances publiques. Tout en nous rappelant cet objectif, le représentant du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, M. Jean Rousselle, a toutefois souligné lors de notre congrès, que le réseau des OH constituait un partenaire de choix pour le gouvernement et que le parc HLM constituait un patrimoine collectif précieux. Je suis donc intervenu pour sensibiliser le ministre des Finances au fait que le logement social public présente des avantages particuliers pour le gouvernement du Québec, avantages qui pourraient être affectés par un sabrage radical dans les investissements y étant consentis.

Le financement du programme HLM est l'un des rares programmes engageant formellement les trois paliers de gouvernement dans une proportion où la large part du financement incombe au gouvernement du Canada. Pour chaque dollar consacré au budget des HLM, le fédéral s'engage à verser 55 cents, le Québec 35 cents et les municipalités 10 cents. En d'autres mots, l'investissement consenti par Québec au programme HLM est multiplié par deux par ces partenaires gouvernementaux. Considérant que notre domaine d'intervention dans le bâtiment est un domaine à fort levier multiplicateur dans l'économie des régions du Québec, sans compter les retombées en matière de fiscalité directe et de parafiscalité, toute compression dans le logement social aurait pour conséquence de diminuer la contribution du fédéral; effet qui serait aggravé par l'absence de retombées économiques réelles dans l'économie du Québec.



Au-delà des impacts économiques directs et indirects générés par les activités du logement social, il faut également considérer les coûts évités à la collectivité québécoise par le maintien en logement avec soutien d'une clientèle qui pourrait être autrement hébergée dans le réseau de la santé à des coûts plus élevés et sans appui financier direct du gouvernement canadien. À ce chapitre, des études de retombées économiques réalisées pour notre regroupement par l'économiste Pierre Thibodeau et pour le compte de la SHQ par le groupe Aecom démontrent clairement les retombées des investissements consentis en logement social public. Ainsi, chaque emploi en logement social soutient 3,6 emplois au Québec. Chaque dollar investi en logement social entraîne des retombées de 3,52\$ dans l'économie régionale. Notre domaine d'affaires mobilise des ressources spécialisées favorisant le déploiement et la rétention de compétences dans toutes les régions du Québec.

En matière de développement de nouveaux logements locatifs, nos organismes ont été à l'avant-garde des standards de construction et de performance énergétique dans le domaine résidentiel, la presque totalité de nos réalisations étant accréditées par la norme Novoclimat et certains de nos projets ayant été parmi les premiers à obtenir la certification LEED pour des immeubles à logements multiples.

Au cours des dernières années, le réseau des offices d'habitation a fait des efforts importants, en collaboration avec la Société d'habitation du Québec, pour rationaliser et consolider la gestion du programme HLM. Des compressions budgétaires significatives ont été imposées en 2010 et en 2011 au budget d'opération et de rénovation des OMH. Nous avons procédé à la mutualisation des services de soutien technique en confiant à 35 organismes du réseau la responsabilité de coordonner les travaux découlant du PQI. Dans plusieurs régions du Québec, nos intervenants ont déployé des initiatives de collaboration avec les réseaux locaux de la santé et des services sociaux pour favoriser le maintien à domicile et le mieux-être de nos résidents. J'exprime donc le souhait que ce gouvernement n'exerce pas de nouvelles compressions dans notre domaine d'activité et poursuive la programmation pour la construction de nouvelles unités de logements sociaux. Notre enquête SOM a pleinement démontré que l'intervention gouvernementale en soutien au logement HLM est socialement largement acceptée par les Québécoises et Québécois de toutes les régions. Je compte sur chacun des acteurs de notre réseau pour promouvoir les opportunités offertes par le logement social et les offices d'habitation au sein de leur collectivité. ■





## Le sondage SOM : derrière les statistiques!

PAR DENIS ROBITAILLE, DIRECTEUR GÉNÉRAL, ROHQ

Les résultats du sondage SOM que nous avons présentés à notre dernier congrès soulèvent déjà beaucoup d'intérêt. Certes, ils méritent que l'on s'y attarde. Que près de 9 Québécois sur 10 affirment connaître le HLM est un facteur important, mais ce qui surprend davantage dans les données du sondage, c'est que la réalité du logement social HLM est largement connue du grand public. En effet, les Québécois ont une perception assez précise et affirmée des personnes qui habitent ou qui devraient habiter en HLM. Il appert que pour les Québécois, l'aide au logement doit être priorisée pour les clientèles les plus défavorisées.

Un seul bémol à l'égard des clientèles auxquelles le HLM devrait être destiné : les personnes âgées ne figurent pas parmi les clientèles prioritairement identifiées par les répondants au sondage. Pourtant, plus de la moitié du parc HLM leur est spécifiquement dédié. Il y a matière à réflexion à l'égard de notre positionnement dans la mouvance du soutien aux aînés.

Autre constat intéressant, les Québécois partagent une image plutôt positive du HLM, la moitié d'entre eux accepteraient d'y habiter. Il va de soi qu'il y a une énorme différence entre répondre à une question et se commettre formellement, mais ce taux de réponse est tout de même révélateur que l'image projetée par notre parc immobilier est moins négative que l'on ne pourrait le croire. Il faut y voir un lien avec le fait que 86 % des Québécois sont d'accord pour affirmer que le HLM est la meilleure solution pour aider les plus pauvres à se trouver un logement correspondant à leurs besoins.

Il y a beaucoup de cohérence dans la perception des Québécois sur le logement social. Non seulement sont-ils affirmatifs quant aux clientèles visées et quant à la qualité de ce programme, mais ils sont aussi conscients que la gestion de ce type de logement doit reposer sur une expertise particulière. Lorsque

l'on demande aux Québécois qui est le mieux placé pour gérer le logement social, l'office municipal d'habitation est le choix le plus répandu (29 % des répondants) et l'organisme sans but lucratif en habitation, le second (26 %), suivi d'un organisme gouvernemental puis de la municipalité. De manière très significative, les Québécois ne reconnaissent pas dans le secteur privé les capacités opérationnelles et organisationnelles requises pour gérer le logement social, cette dernière option ne recueillant la faveur que de 6 % des répondants.

Enfin, les Québécois expriment clairement que le logement social apporte une contribution sociétale qui va bien au-delà de l'accessibilité à un loyer abordable. De façon très affirmative, ils ont associé au fait de vivre en logement social des retombées quant à l'amélioration de la qualité de vie des locataires, l'augmentation du revenu disponible des ménages à faible revenu, la création d'un environnement propice à la réinsertion sociale ainsi qu'à l'intégration des immigrants et la revitalisation des quartiers.

Ces constats sont fort stimulants et nous invitent à continuer à mettre de l'avant la contribution essentielle du logement social à la cohésion sociale de nos collectivités.

## Le Fonds québécois d'habitation communautaire : il faut passer à l'action!

Créé dans le sillon du grand sommet socioéconomique de la fin des années 1990, à l'initiative des organismes d'habitation communautaire, le Fonds québécois d'habitation communautaire (FQHC) est destiné à capitaliser une partie de l'équité du capital remboursé sur les hypothèques des immeubles AccèsLogis, garanties par la SHQ, afin d'en faire un levier d'investissements pour le logement social et communautaire. Sur le principe du « donner au suivant », les organismes qui développent des projets en AccèsLogis doivent verser, suivant la convention de ce programme, une partie de leur capital remboursé après 10 ans à ce fonds d'investissement. Le FQHC a donc été créé en 1997 pour servir de véhicule de gestion et d'investissement des sommes ainsi accumulées. Le ROHQ est membre du FQHC comme représentant du réseau des OMH et est, à ce titre associé à la représentation gouvernementale municipale au sein du C. A. de cet organisme.

Sur la base des unités développées dans le cadre des différentes programmations d'AccèsLogis depuis la fin des années 90, le potentiel d'investissement du FQHC pourrait s'élever à plus de 200 M\$. À ce jour, une somme d'environ 30 M\$ est accumulée dans un compte dont la SHQ est fiduciaire, dans l'attente de pouvoir transférer ces sommes à un gestionnaire opérationnel, ce que devrait être le FQHC. Depuis sa création, la gouvernance du FQHC a été confiée à une multitude de représentants d'organismes en provenance de différents milieux : groupes de défense des droits, regroupement de coops, OH et OBNL d'habitation, association de groupes de ressources techniques, économie sociale, villes et unions municipales, milieux financiers, SHQ et représentant nommé par le ministre responsable de la SHQ. Ce large spectre se justifiait par le mandat de table de concertation en habitation sociale qui a été dévolu au FQHC à sa création. À cet égard, il faut souligner la contribution des membres du FQHC à l'amélioration du programme AccèsLogis et à son évolution. Toutefois, en ce qui a trait à son volet financier, il faut constater avec regret que le FQHC n'a pas su développer un mode opérationnel permettant la mise en mou-

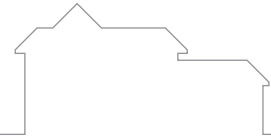
vement des sommes capitalisées à des fins d'investissements. Plusieurs scénarios ont été élaborés au fil des dernières années pour mettre en opération ce levier financier et offrir des prêts aux promoteurs du logement social et communautaire. Toutes se sont, à ce jour, confrontées aux multiples intérêts, enjeux et points de divergences qui animent les membres du Fonds dans leur agenda respectif.

En décembre dernier, la CQCH représentant les coopératives d'habitation, le RQOH, représentant des OSBL d'habitation et le ROHQ, représentant des OH et des OSBL d'habitation, ont présenté une proposition commune à la SHQ. Cette proposition reprenait essentiellement les principes qui ont prévalu à la création du FQHC, en structurant cependant la gouvernance du Fonds sur la base des parties prenantes au financement des projets, à savoir, les organismes (COOP, OBNL, OH), le gouvernement du Québec (SHQ) et les municipalités, et en concentrant sa mission au seul levier financier. Cette proposition avait été accueillie avec un certain intérêt par les autorités gouvernementales de l'époque. À l'occasion d'une assemblée générale spéciale tenue le 26 mai dernier, cette proposition a été rejetée, n'obtenant pas l'appui des deux tiers des membres. C'est là, malheureusement, une autre manifestation de l'incapacité de cette structure à mettre en mouvement un levier financier qui pourrait être important et significatif pour la pérennité et le développement du parc social québécois.

Avec ces quelque 3000 unités de logements développées en AccèsLogis, le réseau des OH n'est pas un joueur majeur dans la capitalisation de ce fonds. Toutefois, la solidité de nos organismes et leurs choix judicieux de développement témoignent de leur capacité à participer à un tel financement. C'est dans cet esprit que nous travaillerons au cours des prochaines semaines à évaluer les différentes opportunités pouvant permettre de rapidement mettre en mouvement et en action le capital actuellement accumulé à des fins d'investissement en logement social. Agir autrement nous priverait d'un levier important de développement et de consolidation d'une stratégie immobilière sociale qui mérite d'être appuyée par tous les apports financiers mis à notre disposition. ■



# Comment promouvoir une image positive du logement social?



## Le professeur Luc Dupont propose 5 défis aux offices d'habitation

PAR DENIS ROBITAILLE, DIRECTEUR GÉNÉRAL, ROHQ

Les résultats du sondage SOM réalisé auprès de 1 500 Québécois nous ont appris que ces derniers ont, somme toute, une image assez positive du logement HLM. Une fois ce constat révélé, comment faire connaître ces résultats à un plus grand nombre? Pour faire rayonner une image positive du travail accompli dans nos organisations? Nous avons invité le professeur Luc Dupont de l'Université d'Ottawa, spécialiste des communications, à nous faire part de ses recommandations sur la promotion du HLM. Il nous propose de réaliser 5 défis afin d'assurer un rayonnement positif de nos organisations. Voici un résumé des propos qu'il a partagé avec nos congressistes lors de nos récentes assises.

### Premier défi: réfléchir à son image

Pour le meilleur ou pour le pire, nous vivons dans une société de l'image. C'est donc d'abord à partir de l'image que notre organisation projette que les gens fondent leur opinion. L'image de votre organisation est importante, peu importe sa taille. Qu'est-ce qui détermine l'image de votre organisation? Selon Luc Dupont, un ensemble de facteurs influencent la perception qu'on aura de votre organisation: votre histoire, la spécificité de vos services, la personnalité des personnes qui représentent l'organisation, la qualité de vos communications avec votre clientèle et vos partenaires, vos relations avec vos partenaires, votre présence dans les médias, particulièrement les nouveaux médias sociaux, la qualité de vos services et de vos installations. Ces facteurs sont les mêmes, peu importe le type d'organisation ou sa dimension. Il est important de réfléchir à l'image que l'on souhaite projeter et de mesurer l'écart avec l'image qui est perçue de nous par nos clients et les gens à l'externe.

### Deuxième défi: se positionner dans sa communauté

Une fois que nous avons réfléchi à notre image, il est important de bien positionner notre organisation en fonction de ses avantages distinctifs pour la clientèle et la communauté dans laquelle elle évolue et voire même la concurrence. Qu'est-ce qui rend utile notre OMH pour sa communauté? En répondant à cette

question, les membres du conseil d'administration et de la direction de l'OH pourront déterminer un positionnement stratégique au plan des communications et de l'image de leur organisation.

### Troisième défi: prendre sa place sur Internet!

Si le XX<sup>e</sup> siècle fut celui du téléphone, de la radio et de la télévision, le XXI<sup>e</sup> siècle sera celui de l'Internet et du multimédia. Pour Luc Dupont, toute organisation qui n'entreprendra pas ce virage au niveau des outils de communication et de traitement avec sa clientèle ainsi qu'avec son environnement, déclinera et se verra désavantagée. À cause de la vitesse et de sa souplesse d'utilisation, Internet permet de relayer des informations à un plus large public. Cette plateforme permet également d'avoir un plus grand contrôle sur les messages qui sont émis et fondamentalement sur l'image projetée par son organisation. Dans les médias traditionnels, les organisations sont à la merci des formats imposés et de l'interprétation des événements par les intermédiaires (journalistes, chef de pupitre, etc.). Dans les médias sociaux, une organisation peut diffuser directement son message, les informations qu'elles jugent pertinentes, les images qu'elle choisit. De plus, Internet permet de diffuser de l'information ou de répondre à des questions à un ensemble de personnes en simultanée, alors qu'au téléphone ou en entrevue, en général, on ne répond qu'à une personne à la fois.



### Quatrième défi : renforcer les liens directs avec la clientèle

Il ne faut pas néanmoins abandonner totalement les liens directs avec la clientèle. L'utilisation de message par une infolettre distribuée périodiquement à votre clientèle peut servir de relais invitant celle-ci à fréquenter vos plateformes d'information. Ces messages peuvent servir de tampon préventif à des situations pouvant affecter l'image de votre organisation. Pensons ici à des avis prévenant les locataires de la réalisation de travaux ou annonçant une implication positive de l'OH dans sa communauté.

### Cinquième défi : soigner ses relations publiques

Les partenaires de l'OH, municipalité, CSSS, organismes communautaires, etc., sont en première ligne de ceux qui influenceront la perception de l'image, de la crédibilité et de la notoriété de votre organisation dans votre communauté. Vous avez donc tout intérêt à maintenir de bonnes relations avec eux. Le professeur Dupont nous rappelle que l'avantage d'entretenir des relations soutenues est de s'assurer d'être les relayers des messages émis par nos partenaires. En d'autres mots, si vous diffusez à vos clients un bon coup ou une information stratégique émise par l'un de vos partenaires, ce dernier sera plus sensible à relayer vos messages et vos bons coups. C'est dans ce contexte que M. Dupont nous invite à tirer le maximum des médias sociaux qui sont une plateforme privilégiée et relativement facile pour retransmettre des messages, pensons ici notamment à Facebook et à Tweeter dont l'utilité réside principalement dans la capacité, à partir d'un simple clic de relayer une information à une liste d'abonnés.

### En conclusion : faire beaucoup plus? Non! Un peu plus, mais mieux!

La conférence de M. Dupont a suscité de nombreux commentaires des congressistes, plusieurs soulevant la difficulté de s'investir davantage alors que leur emploi du temps est déjà fort chargé. D'autres posaient la question de la pertinence d'engager leur organisation dans les médias sociaux. Que pouvons-nous retenir des défis proposés?

Personnellement, je crois que les organismes, peu importe leur taille, auraient intérêt à faire un arrêt pour réfléchir à l'image qu'ils projettent de leur organisation dans leur communauté et à

se donner quelques lignes d'action pour consolider ces perceptions ou les améliorer, le cas échéant. Je pense aussi que l'on ne peut nier que l'utilisation des différents outils offerts par Internet présente des opportunités intéressantes sur un plan opérationnel pour nos organisations, et que ce n'est pas un privilège réservé aux OH de plus grande taille. Je suis d'avis que particulièrement pour les OH des petites communautés, il y aurait un avantage à s'allier à des partenaires dans l'utilisation des moyens de communication sur Internet, facilitant ainsi la tâche de la direction ou du conseil d'administration de ces organismes.

À titre d'exemple, je me permets de citer l'initiative de l'OMH de Baie-des-Sables (30 logements) qui bénéficie d'une page Web sur le site de la municipalité, petite localité située aux portes de la Gaspésie. Sur cette page, l'OMH met à la disposition des citoyens des informations sur les logements offerts par l'OMH, sur les règles d'attribution et sur les modalités pour compléter une demande de logement. Des photos illustrent le parc immobilier de l'OH ainsi que des projets qui y sont réalisés. Une initiative qui ne mobilise pas particulièrement la direction de l'OH, mais qui lui permet d'informer directement la population de ses activités. Une collaboration entre l'OMH et la municipalité existe également à Saint-Basile-le-Grand, un OMH de 60 logements en Montérégie. Une section est consacrée à l'OMH sur le site Internet de la ville. On y retrouve des informations sur l'OMH et même les dispositions du règlement sur la sélection des locataires. Les demandeurs peuvent également y télécharger les formulaires à compléter pour effectuer une demande de logement. Même chose à Saint-Frédéric, en Beauce, un OMH de 16 logements, qui bénéficie d'un espace sur le portail Internet de la municipalité à l'intérieur duquel on retrouve des informations sur l'OMH, des photos des immeubles et un espace de dialogue où les personnes fréquentant le site Web peuvent poser des questions. Avantage intéressant, les réponses aux questions peuvent être consultées par toutes les personnes visitant le site, évitant ainsi une répétition de demandes.

Ces quelques exemples démontrent qu'il est possible, par des actions simples et sans alourdir indûment sa tâche, de profiter des nouveaux outils de communication en s'alliant à des partenaires qui peuvent contribuer à renforcer l'image de l'organisation dans la communauté. Du côté du ROHQ, il va de soi que nous allons continuer à travailler avec la collaboration de COGIWEB à faciliter le déploiement du soutien et l'accès aux nouvelles technologies d'information pour l'ensemble de nos membres. ■

# Nouvel exécutif au C. A. du ROHQ



M. Robert De Nobile

Le conseil d'administration a élu les officiers qui composeront l'exécutif de notre association au cours de la prochaine année. Rappelons que celui qui assurait la présidence depuis 5 ans, M. François Chauvette, avait annoncé il y a quelques mois qu'il ne souhaitait pas voir son mandat renouvelé à la présidence du

ROHQ. M. Chauvette restera toutefois impliqué au sein du réseau des OH en continuant de siéger au conseil d'administration de l'OMH de Thetford Mines.

C'est désormais M. Robert De Nobile, représentant les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec et président de l'OMH de Trois-Rivières qui a été choisi par les membres du conseil d'administration pour présider aux destinées de notre Regroupement. Pour le seconder dans sa tâche, M. De Nobile sera accompagné par :

- M<sup>me</sup> Dominique Godbout, de l'OMH de Gatineau et représentante des régions Outaouais-Laurentides, à titre de vice-présidente;

- M. Hubert Poirier, de l'OMH des Iles-de-la-Madeleine et représentant des régions Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, à titre de secrétaire-trésorier;

M<sup>me</sup> Dominique Godbout

M. Hubert Poirier



M. Robert Labelle

- M. Robert Labelle de l'OMH de Montréal à titre de conseiller spécial.

**Félicitations à toutes ces personnes pour leur engagement envers notre réseau.**

## NOUVEAU CONCOURS QUÉBÉCOIS EN HABITATION



Faites valoir votre  
réalisation innovante en matière  
d'habitation pour aînés!



[www.habitation.gouv.qc.ca/concours](http://www.habitation.gouv.qc.ca/concours)

Date limite pour poser votre candidature : 15 juillet 2014

Société  
d'habitation

Québec





Collection de l'Assemblée nationale, photographie Valérie Cléche

## Message de Pierre Moreau, ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et ministre responsable de la Société d'habitation du Québec

Mon entrée en fonction à titre de ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et de ministre responsable de la Société d'habitation du Québec est récente, mais déjà, j'ai pu mesurer l'importance du rôle que joue le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) dans le domaine du logement social, et je vous en félicite.

Mon adjoint parlementaire et député de Vimont, monsieur Jean Rousselle, a eu l'occasion de vous adresser quelques mots lors de votre dernier congrès. J'aurais aimé être présent, mais mon horaire ne me le permettait malheureusement pas. Je suis donc heureux d'avoir l'occasion de m'adresser à vous par l'entremise du *Quadrilatère*.

Sans votre collaboration, l'important chantier de rénovation des HLM qui a été entrepris il y a quelques années n'aurait jamais pu se concrétiser. Votre engagement dans cette cause est une grande richesse pour le Québec, car il a non seulement contribué à la modernisation de ce patrimoine collectif, mais il a aussi favorisé l'amélioration de la qualité de vie de nombreux locataires.

En effet, au-delà de la rénovation de nos infrastructures et de la gestion efficace des sommes publiques qui nous sont confiées, il faut aussi bien s'occuper de ceux et celles qui habitent ces milieux de vie. À ce sujet, je tiens à souligner le travail remarquable que vous accomplissez chaque jour, en dépit des défis soulevés par les nouvelles réalités économiques et sociodémographiques.

Veuillez accepter mes plus sincères remerciements et mes meilleures salutations.

Le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et ministre responsable de la Société d'habitation du Québec,

Pierre Moreau

Québec 

# Allocution d'ouverture

PAR M. FRANÇOIS CHAUVETTE, PRÉSIDENT SORTANT DU ROHQ

2 MAI 2014

Monsieur Jean Rousselle, Député de Vimont et adjoint parlementaire du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire;

Monsieur Charles Larochelle, président-directeur général de la Société d'habitation du Québec;

Monsieur Martin Gaudreau, président de l'Association des directeurs des offices d'habitation du Québec;

Mesdames et messieurs les membres des délégations françaises et belges que nous avons le plaisir d'accueillir à notre congrès, dont M. Alain Cacheux, vice-président de l'Union sociale pour l'habitat et président de la Fédération des offices publics de l'habitat de France et M. Alain Rosenoër, directeur général de la Société Wallonne du logement, en Belgique.

Et vous, administrateurs, gestionnaires et partenaires des offices d'habitation du Québec.

Bienvenue au congrès du Regroupement des offices d'habitation du Québec. Comme vous pourrez le constater, votre regroupement a de la suite dans les idées. En 2012, notre rencontre annuelle portait sur le thème de l'état de santé des offices d'habitation. L'an dernier, on reprenait l'exercice sous l'angle de la performance puis, cette année, on se questionne sur l'image que tout cela projette dans la population. Mythes et réalités, confronter notre propre perception des OH avec celle de la population. Pour nous tous, il va de soi que le logement social apporte une contribution très significative dans nos communautés. Cette vision est-elle partagée par l'ensemble des citoyens, par les instances dirigeantes, par les organisations concernées par notre clientèle ou même par nos propres employés et locataires? L'image qu'une organisation projette dans sa collectivité influe considérablement sur ses capacités de développement, sur celles d'établir des liens avec ses part-

naires et de s'adapter aux nouvelles réalités. Durant ces deux journées de congrès, nous aurons l'occasion d'échanger sur ce thème à la lumière, entre autres, des données issues d'un sondage national, le premier en plus de 40 ans d'histoire, réalisé pour le ROHQ par la firme SOM portant sur la perception du logement social au Québec.

Ce thème, combiné avec ceux des deux dernières années, arrive à point. Rappelez-vous, en 2010, nous avons entrepris l'élaboration d'un plan stratégique, lequel vient à terme cette année. 2014 sera donc marqué, entre autres, par la gestation d'une nouvelle planification des orientations du ROHQ qui devrait vous être déposée au congrès d'avril 2015. Par conséquent, si on examine le bilan des actions entreprises ces cinq dernières années, et bien, sachez qu'on peut d'ores et déjà affirmer « mission accomplie ». Mission accomplie en lien avec la vision qu'on s'était donnée à l'époque et qui s'énonçait comme suit:

« Dans cinq ans, le ROHQ sera :

- Un promoteur, auprès de ses membres et des acteurs du logement social et communautaire, de la bonne gouvernance, de la gestion performante et des pratiques innovantes dans une perspective de développement durable;
- Le carrefour d'un réseau d'experts influents soutenant les administrateurs, gestionnaires et employés des offices d'habitation dans l'accomplissement et l'évolution de leur mandat et des besoins en logement social;
- Un représentant des organismes de logement social et communautaire au Québec qui se démarque par la qualité de son contact direct et constant avec ses membres et sa capacité de mettre en réseau des intervenants de l'ensemble du territoire québécois.



Ce qui fera du ROHQ, un leader reconnu et consulté par ses membres, les instances gouvernementales et ses partenaires dans la gestion et le développement du logement social au Québec. »

Si on ne regarde que le bilan de la seule année 2013, on y retrouve bon nombre des ingrédients qui alimentent cette vision : formations en groupe ou via le web, dépôt de mémoires aux instances gouvernementales, conception de nouveaux outils de gestion et de référence, contribution à plusieurs comités de travail et tables d'échange de pratique, plus de 1500 interventions en services juridiques et relations de travail, participation à diverses consultations et activités de représentations. Notre équipe s'est à nouveau impliquée dans la gestion de l'initiative ID2EM ayant permis le financement de 44 projets au sein des OH. Nos actions concernant l'application du décret d'entretien ménager aux OH auront porté fruit : le législateur a donné suite à nos demandes par l'adoption d'un décret d'exclusion en novembre dernier.

Parmi les événements qui nous ont marqués durant l'année 2013, je retiens l'amorce d'actions de révision des bases de gestion du logement social. À titre d'exemple, je peux citer le chantier de modernisation des programmes de la SHQ, la consultation effectuée par le Ministère des Affaires municipales concernant la pertinence d'une politique en habitation, la création d'un premier office régional d'habitation dans la MRC des Deux-Montagnes ainsi que la mise sur pied d'un groupe de travail sur les indicateurs de gestion. Comme vous le constaterez à la lecture des propositions soumises à l'AGA de demain, nous comptons bien surfer sur cette vague, afin de contribuer à la mise à jour des bases et des modes de gestion du logement social en fonction des besoins des personnes démunies et de l'évolution des réalités de nos membres.

Justement, en parlant de l'assemblée générale, celle de demain matin sera la dernière que j'aurai le plaisir de présider. Je cèderai ma place à titre de membre du conseil d'administration et de président du ROHQ tout en demeurant au sein du CA de l'Office de Thetford Mines. Je profite donc de cette dernière allocution pour vous faire part de réflexions très personnelles concernant certains enjeux et défis qui attendent notre regroupement pour les prochaines années.

Le Regroupement des offices d'habitation du Québec, en tant qu'organisation, a atteint une notoriété qui ne fait plus de doute et on le sent bien lorsqu'on côtoie différentes instances et partenaires. Les relations entre nous et les organismes avec qui on transige s'effectuent avec respect dans un réel esprit de collaboration. Ça faisait partie des attentes de notre dernière planification stratégique. Cette étape franchie, en commande une autre : que le ROHQ contribue à ce que chaque office d'habitation jouisse d'une notoriété dans sa communauté de sorte qu'il puisse compter sur de solides partenariats et contribuer au développement de sa collectivité.

La publication en décembre dernier du rapport « Les offices d'habitation : acteurs pluriels du logement social québécois » est un premier pas dans cette direction. Pour ce faire, il faudra soutenir les dirigeants des offices dans l'acquisition et le développement de compétences. Ce rôle ne se limite pas qu'aux seules formations. Nous devons intensifier et développer des mécanismes de soutien et de réseautage entre les OH. Les administrateurs et gestionnaires, en particulier ceux qui œuvrent dans les offices de petite taille, en ont grandement besoin. Les Centres de Services pourraient être appelés à contribuer à ce chapitre. À cet égard, il faudra travailler avec la SHQ à mieux identifier le rôle, les responsabilités et la complémentarité des actions de soutien auprès des directions et des conseils d'administration des offices, je pense ici particulièrement au positionnement stratégique des conseillers en gestion. Dans le cadre des CS par exemple, les rôles des conseillers techniques de la SHQ ont été repositionnés par rapport aux conseillers inspecteurs des centres de services, distinguant ainsi les fonctions de soutien de celles du contrôle de la qualité. À mon avis une telle réflexion devrait être amorcée concernant l'encadrement et le soutien de nos organisations.

Un autre moyen d'atteindre cet objectif est de s'associer aux autres réseaux d'habitation que sont les OBNL et les COOPS qui œuvrent également dans nos communautés. Les besoins en matière de logement social sont tels qu'il y a de la place pour les combler chacun à sa façon en travaillant en mode partenariat plutôt qu'en compétition. Au fil de plus de quarante ans d'existence, nos organisations ont acquis et développé un niveau d'expertise et de connaissance dans la gestion immobilière sociale qui pourrait appuyer et sécuriser les personnes œuvrant dans les COOPS et les OSBL d'habitation, sans affec-



ter les principes philosophiques qui sont à la base de ces tenures. Il faut reconnaître que les actions plurielles que mènent les OH auprès de plus de 90 000 ménages constituent une solide base d'intervention. Les réflexions quant au développement et à l'organisation des logements sociaux dans une ville, un quartier, un village ou une région doivent s'effectuer en cohésion avec tous les acteurs concernés. Il en va de même pour l'implication de deux autres acteurs majeurs que sont les municipalités et le réseau de la santé. Ils doivent être considérés non seulement comme des partenaires susceptibles de soutenir les offices et leurs locataires, mais aussi comme des associés avec lesquels on conçoit et applique des stratégies de logement social dans une communauté. Un travail important reste à réaliser dans bien des milieux pour en arriver à ce niveau et le ROHQ doit s'investir dans le soutien des gestionnaires et des administrateurs des OH à ce chapitre.

La fin des conventions constitue un autre dossier préoccupant. Cependant, il faut regarder cette situation comme une opportunité, une occasion, entre autres, pour améliorer le programme HLM, acquérir une plus grande marge de manœuvre et réaliser des projets adaptés aux besoins et aux capacités des milieux. Il faudra que le ROHQ soit proactif et leader dans la recherche de nouvelles orientations pour faire face à cette réalité. Il nous faut un plan d'action afin de pérenniser et développer ce patrimoine collectif. À ce chapitre, notre association avec les milieux universitaires pourra nous épauler.

Autre défi, la situation des directeurs d'office à temps partiel. Ça fait cinq ans que j'occupe le poste de président du C. A. du ROHQ, depuis que le gouvernement a annoncé l'octroi d'une compensation forfaitaire, et ça fait cinq ans que ce dossier revient chaque année, et ce, malgré les nombreuses représentations que nous avons effectuées auprès de la SHQ et du Ministère des Affaires municipales. Nous attendons, comme vous tous, les résultats de la dernière étude commandée par la Société d'habitation, laquelle complète celle déjà réalisée par la firme AON en 2010. Chose certaine, les solutions à ce problème sont plus complexes que les seules conditions de travail.

Force est de constater qu'il y a presque autant de particularités relatives à ces conditions qu'il y a de directeurs à temps partiel et que les modes de gestion, la perception de son rôle de gestionnaire, l'implication du conseil d'administration ainsi que le

niveau de collaborations de la municipalité et des partenaires du milieu font partie de cet enjeu important. Il faut aborder ce dossier par le biais de l'organisation de la gestion de ces OH, plutôt que par celui des conditions de rémunération. Pour trouver une solution permanente, il faut se montrer ouvert aux changements et surtout, être proactif. Ya-t-il une ou plusieurs solutions? Doit-on réviser certains processus de gestion? Peut-on, à la fois, conserver une certaine marge de manœuvre locale en matière de logement social, s'assurer d'une efficacité et d'une efficience de gestion puis procurer des conditions de travail et de rémunération équitables pour les gestionnaires? Cette approche imposera des choix difficiles autant pour les organisations que pour le personnel y travaillant. Quoi qu'il en soit, j'espère que cette démarche se complètera cette année. Je recommande qu'un groupe de travail soit mis sur pied, à la lumière des constats des deux rapports, composé de représentants de la SHQ, du ROHQ ainsi des représentants des directeurs des offices concernés accompagnés d'une ressource externe en administration publique, en provenance de l'ÉNAP par exemple, et qui proposerait des recommandations fonctionnelles et opérationnelles.

Voilà donc quelques réflexions, encore une fois très personnelles, d'un président qui se retire avec une grande satisfaction. Satisfait des réalisations de notre regroupement, satisfait du dynamisme, de l'ouverture, de l'esprit de collaboration dont font preuve les personnes que j'ai côtoyées tant à l'intérieur de notre réseau que celles des organisations avec qui j'ai eu à transiger.

Je profite donc de cette tribune d'une façon particulière, cette année, pour souligner la contribution et adresser mes remerciements aux personnes impliquées dans et avec notre regroupement. Je parle ici des membres des conseils d'administration et des employés des offices d'habitation, de nos partenaires, du bureau de direction et des membres de l'ADOHQ, de COGIWEB, des personnes impliquées au sein des différents comités associés à notre regroupement ainsi que des organismes dont on sollicite conseils et avis dans différents dossiers.



Je tiens à manifester notre appréciation à M. Charles Larochelle ainsi qu'à son prédécesseur, M. John Mackay, président-directeur général de la SHQ ainsi qu'à la direction et au personnel de la Société d'habitation du Québec pour leur appui constant et la confiance qu'ils nous témoignent comme partenaire.

Je tiens également à exprimer ma profonde reconnaissance à mes collègues, membres du conseil d'administration que vous avez délégués. Ils contribuent par leur engagement et la qualité de leurs actions à enrichir le travail de votre regroupement.

Je me permets de prendre un moment pour vous les présenter :

(je demande aux personnes nommées de bien vouloir se lever s.v.p. et à vous tous, de réserver vos applaudissements pour la fin.)

- Le vice-président, M. Robert De Nobile, de l'OMH de Trois-Rivières, représentant les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec;
- La secrétaire-trésorière Mme Dominique Godbout, de l'OMH de Gatineau, représentante des régions de l'Outaouais et des Laurentides;
- M. Robert Labelle, membre du comité administratif, représentant de l'OMH de Montréal;
- M. Guy Berthe, de l'OMH de Sept-Îles, représentant de la région de la Côte-Nord;
- Mme Rita B. Barrette, de l'OMH de La Sarre, représentante de la région de l'Abitibi-Témiscamingue;
- M. Yves Larouche, de l'OMH de Dolbeau-Mistassini, représentant du Saguenay/Lac-Saint-Jean;
- M. Hubert Poirier de l'OMH des Îles de la Madeleine, représentant les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie/Île-de-la-Madeleine;
- M. Robert Y. Pouliot, de l'OMH de Sherbrooke, représentant de la région de l'Estrie;

- Mme Monique Brisson, de l'OMH de Longueuil, représentant les régions de Laval, Lanaudière et de la Montérégie

ainsi que

- Mme Monique Collin, représentante élue des directions d'OH de moins de 100 logements, directrice de l'OMH de Percé,
- Mme Sylvie Lafontaine, directrice générale des OMH de Granby et Bromont, représentante élue des directions d'OMH de plus de 100 logements
- et M. Jean Rosa, directeur général de l'OMH de Saint-Georges-de-Beauce, représentant de l'ADOHQ.

J'aimerais finalement souligner le travail accompli avec dévouement et professionnalisme par notre équipe administrative sous la direction de M. Denis Robitaille. La crédibilité du ROHQ repose également en bonne partie sur leurs épaules et j'éprouve une grande fierté lorsque je regarde leurs réalisations durant les cinq années où je les ai côtoyés.

Merci à vous tous, membres et collaborateurs associés au mouvement des offices d'habitation du Québec. L'intérêt et l'engagement que vous manifestez contribuent à la performance et au dynamisme de notre réseau.

(Une bonne main d'applaudissement pour toutes ces personnes).

Comme vous le constaterez lors du dévoilement des résultats de notre sondage sur la perception du logement social, le mythe n'est peut-être pas si loin que ça de la réalité. Si le ROHQ est devenu un acteur incontournable au niveau national, chaque office doit faire sa place au sein de sa communauté en projetant l'image d'un agent de développement local et contribuer ainsi à assurer la crédibilité du logement social dans la population. En attendant, profitons de ces deux jours pour valoriser notre image!

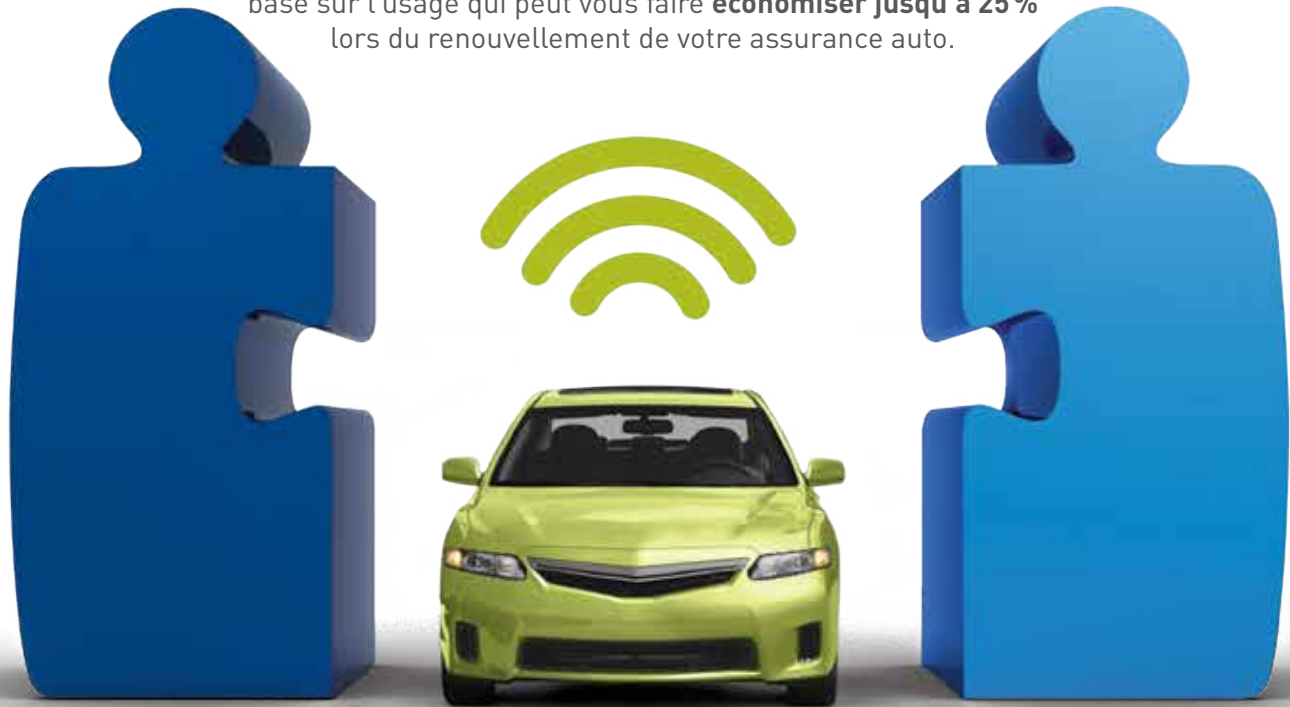
Bon congrès! ■

# intelauto

LA FAÇON FUTÉE DE ROULER ET D'ÉCONOMISER

**Enfin, des économies  
qui reflètent vos bonnes habitudes de conduite.**

Intelauto<sup>MC</sup> est un nouveau programme d'assurance basé sur l'usage qui peut vous faire **économiser jusqu'à 25%** lors du renouvellement de votre assurance auto.



**Seulement 3 étapes faciles !**

1

**BRANCHEZ**



Installez votre dispositif facilement une fois que vous aurez repéré le port dans votre véhicule

2

**CONDUISEZ**



Vous pourrez observer vos habitudes de conduite sur votre tableau de bord disponible en ligne

3

**ÉCONOMISEZ**



Selon vos habitudes de conduite, vous pourriez économiser jusqu'à 25% lors du renouvellement de votre assurance auto



REGROUPEMENT DES OFFICES  
D'HABITATION DU QUÉBEC



**laPersonnelle**

Assureur de groupe auto, habitation  
et entreprise

En tant que membre du Regroupement des offices d'habitation du Québec, vous avez aussi droit à des tarifs de groupe exclusifs sur vos assurances auto, habitation et entreprise.

Commencez à économiser !

Visitez [intelauto.ca](http://intelauto.ca) | 1 855 801-8830

La bonne combinaison.



## Décisions marquantes de la Régie du logement impliquant des offices d'habitation

PAR M<sup>e</sup> CLAUDE POULIN, CONSEILLER JURIDIQUE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRAL, ROHQ

Lors du congrès, M<sup>e</sup> Éric Martineau, avocat à l'OH de Montréal, et le signataire de cet article ont présenté un atelier juridique portant sur quelques décisions marquantes de la Régie du logement impliquant des offices d'habitation.

Ces décisions portaient sur treize sujets différents. Nous résumons ici quelques éléments de la présentation.

Un des sujets présentés abordait les comportements agressifs et violents, les insultes, menaces et langage ordurier. On y constatait que ces comportements sont en progression depuis quelques années, mais que la Régie peut les sanctionner sévèrement, souvent en résiliant le bail.

Quant à la question des troubles et tracasseries, on a cité plusieurs décisions qui ont prononcé la résiliation du bail. Nous avons alors rappelé que pour réussir dans un tel dossier, la preuve doit être bien étoffée et porter sur des événements se produisant sur plusieurs mois. De plus, les troubles doivent être graves et répétés, et non se résumer à un acte isolé.

Autre sujet discuté : l'insalubrité et l'encombrement. Dans ce type de dossier, les offices invoquent des questions de sécurité et de salubrité, et les tribunaux accordent une ordonnance ou la résiliation du bail selon la preuve présentée. La démonstration que l'inexécution des obligations du locataire cause un préjudice sérieux à l'office est également souvent invoquée.

Un autre sujet abordé lors de l'atelier et qui pose souvent problème aux offices concerne les preuves de revenus. Le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique oblige le locataire à fournir les preuves de revenus requises au locateur pour la conclusion et la reconduction du bail. La Régie du logement a ordonné la fourniture de preuves en de multiples occasions et a résilié le bail en d'autres occasions, précisant dans des décisions récentes que l'office n'a aucune obligation de faire la preuve d'un préjudice financier

lorsque les preuves de revenus n'ont pas été fournies.

L'occupation illégale du logement a également été traitée lors de cet atelier. Dans les décisions présentées, on y abordait deux situations différentes. La première étant celle d'un locataire qui demeure dans les lieux après la date de départ prévue. La seconde impliquant un occupant non déclaré au bail qui refuse de quitter le logement à la fin du bail et revendique le logement. Dans ces deux cas, la Régie a ordonné l'expulsion, mentionnant notamment que le droit au maintien dans les lieux ne peut résulter d'une cohabitation non déclarée à l'OH.

La question du transfert de logement a également été traitée en évoquant une décision de 2012 impliquant l'office d'habitation de Montréal. Cette décision précise qu'on ne peut obliger un locataire à être relogé dans un immeuble pour personnes âgées en vertu du règlement sur la réduction de l'âge requis pour l'attribution de logements familles. (Locataire âgé de moins de 65 ans, conformément à l'article 4 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique.)

Mentionnons enfin que la question des animaux a été abordée. On a notamment mentionné que les règlements concernant les animaux sont très variables dans les OH, et que la Régie du logement accepte de faire respecter les règlements interdisant les animaux.

Rappelons toutefois que lors d'une demande pour l'interdiction d'animaux, la preuve pour obtenir une ordonnance de se départir de l'animal est moins lourde que pour obtenir la résiliation du bail, pour laquelle on devra alors démontrer le préjudice causé. ■

# ROHQ Stats 2014

## La perception des Québécois à l'égard du logement social

Dans le cadre de sa mission, le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) vise à promouvoir et favoriser le développement du logement social. Le programme HLM a grandement évolué depuis ses débuts, il y a plus de quarante ans. C'est dans cette perspective que nous avons mandaté la firme de sondage SOM pour réaliser une étude visant à documenter la perception de la population québécoise à l'égard du logement social en 2014. Le présent document présente une synthèse des principaux résultats de cette étude.

## Méthodologie

L'enquête fut réalisée par sondage téléphonique du 6 au 23 mars 2014. L'échantillon, composé de 1505 adultes québécois, était stratifié par zone géographique, soit la RMR Québec, la ville de Québec, la RMR Montréal, la ville de Montréal, la ville de Gatineau, puis le reste du Québec. La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 3,3 %, à un niveau de confiance de 95 %.

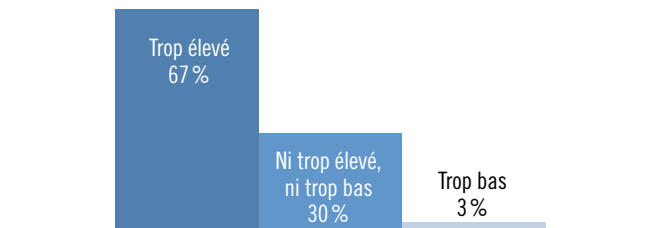


### REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC

Trop élevé le coût des logements? .....	2
Le logement social, une réalité largement connue du grand public! .....	2
D'après les Québécois, qui habite ou devrait habiter en HLM?.....	2
Habiteriez-vous en HLM?.....	2
Se loger : une responsabilité partagée .....	3
La gestion du logement social : un rôle reconnu pour les OH .....	3
Le financement du logement HLM.....	3
Le HLM une bonne solution pour aider les démunis .....	3
Le logement social : des effets bénéfiques pour les locataires .....	4
Les Québécois et le HLM.....	4

## Trop élevé le coût des logements?

Considérant le revenu moyen des ménages au Québec, diriez-vous que le coût des logements est généralement ... ?



En considérant le revenu moyen des ménages, 67% des Québécois affirment que le coût des logements est généralement trop élevé, alors que seulement 3% jugent qu'il est trop bas. Ces proportions sont supérieures chez certains segments de la population, notamment parmi les répondants n'ayant aucun diplôme (79%), ceux ayant un revenu familial inférieur à 25 000\$ par année (79%), les locataires (77%), ainsi que les femmes (74%).

## Le logement social, une réalité largement connue du grand public!

Avec vous déjà entendu parlé, ne serait-ce que de nom, ... ? (% de «oui»)

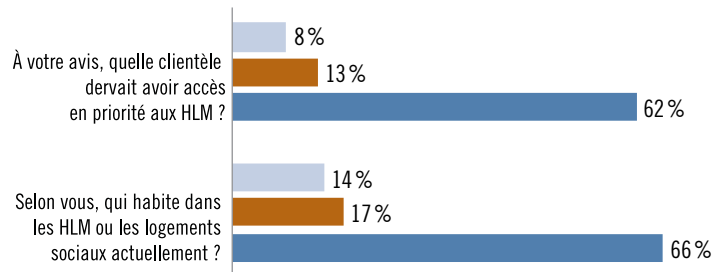


Les Québécois ont entendu parler, ne serait-ce que de nom, à 86% du HLM et à 72% des coopératives d'habitation. Au total, c'est neuf Québécois sur dix qui auraient déjà entendu parler du HLM ou de coopératives d'habitation. Le logement social est donc une réalité largement connue du grand public.

## D'après les Québécois, qui habite ou devrait habiter en HLM?

Deux répondants sur trois (66%) croient que ce sont surtout les personnes ou les familles à faible revenu qui habitent dans les HLM ou les logements sociaux. À la question «**À votre avis, quelle clientèle devrait avoir accès à un HLM?**», pour une majorité des répondants (62%), c'est cette même clientèle qui devrait avoir accès en priorité aux HLM.

Le résidents des HLM et des logements sociaux



■ Familles monoparentales ■ Personnes âgées ■ Personnes / familles à faible revenu

## Habiteriez-vous en HLM?

La moitié des Québécois accepteraient d'habiter en HLM.

Veillez me dire si vous êtes ... avec les énoncés suivants.

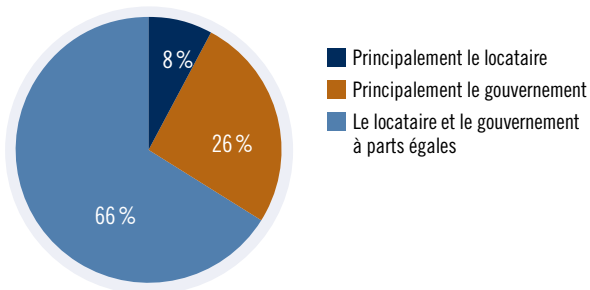


■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt en désaccord ■ Tout à fait en désaccord

Tout près du quart de la population (24%) est «**Tout à fait d'accord**» avec l'énoncé «**Vous accepteriez d'habiter dans un HLM**». En conjuguant ces réponses avec celles «**Plutôt d'accord**» (28%), c'est plus de la moitié des Québécois qui accepteraient d'habiter dans un HLM.

## Se loger : une responsabilité partagée

Selon vous, qui doit avoir la principale responsabilité de loger les plus démunis ?

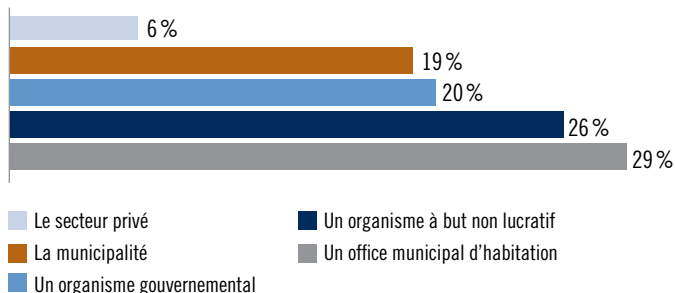


Deux répondants sur trois (66 %) croient que la responsabilité de loger les plus démunis doit être une responsabilité partagée entre le locataire et le gouvernement.

## La gestion du logement social : un rôle reconnu pour les OH

Lorsque les répondants ont été interrogés à propos de l'organisme le mieux placé pour gérer le logement social, c'est l'office municipal d'habitation qui est arrivé au premier rang avec 29 %.

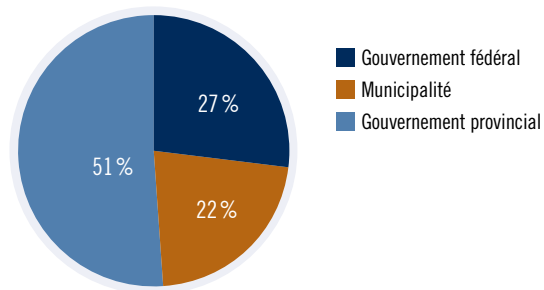
À votre avis, parmi les organismes suivants, lequel serait le mieux placé pour gérer le logement social ?



Il est intéressant de noter ici que l'implication du secteur privé est l'option qui apparaît la moins appropriée pour les Québécois. On peut interpréter ces résultats comme une reconnaissance par les Québécois du caractère distinctif et de l'expertise particulière associés à la gestion du logement social.

## Le financement du logement HLM

Le financement gouvernemental des HLM devrait-il provenir principalement ... ?

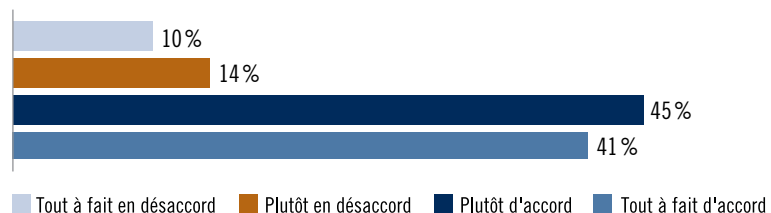


La moitié (51 %) des Québécois croient que le financement gouvernemental devrait principalement provenir du gouvernement provincial, tandis que 27 % estiment que cela devrait plutôt incomber au gouvernement fédéral et que 22 % stipulent qu'il s'agit d'une responsabilité municipale.

## Le HLM une bonne solution pour aider les démunis

La majorité des Québécois (86 %) est d'accord pour affirmer que le logement HLM est la meilleure solution pour aider les plus pauvres à se trouver un logement qui correspond à leurs besoins. Cette opinion est partagée par les répondants habitant un HLM, ce qui renforce la pertinence du logement social.

Habiter dans un HLM est la meilleure solution pour aider les plus pauvres à se trouver un logement qui correspond à leurs besoins.



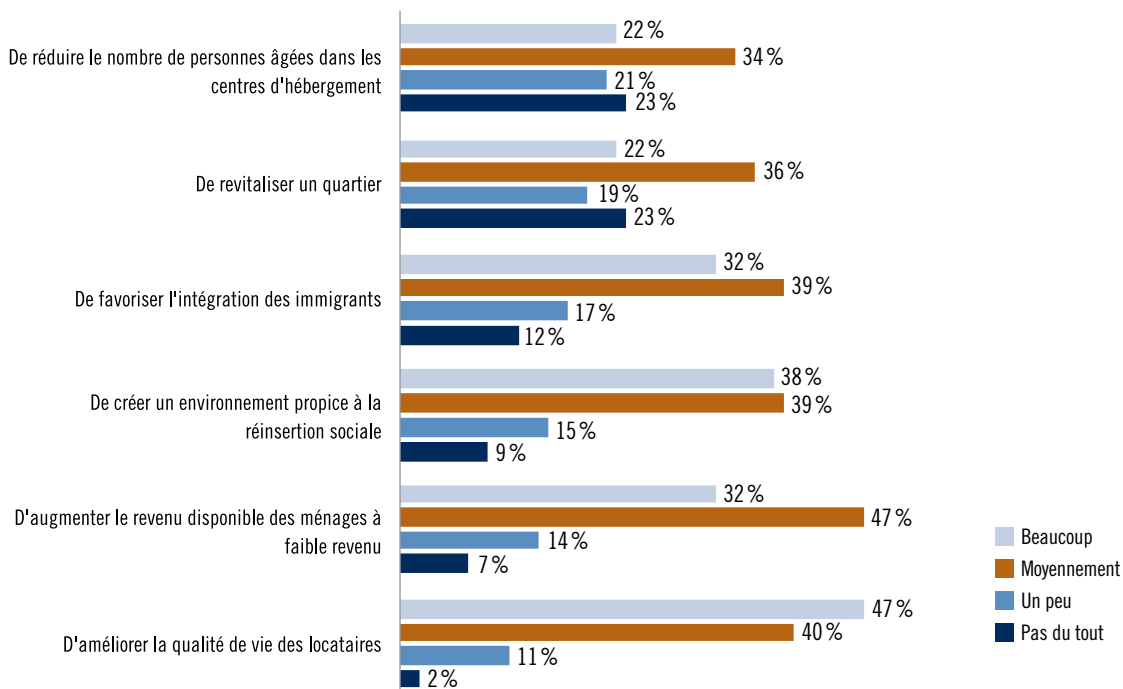
## Le logement social : des effets bénéfiques pour les locataires

Lors de l'enquête, les répondants ont indiqué dans quelle mesure le logement social a des effets bénéfiques pour les locataires et le milieu. Les retombées perçues le plus positivement sont ; l'amélioration de la qualité de vie des locataires (87%), l'augmentation du revenu disponible des ménages à faible revenu (79%), la création d'un environnement propice à la réinsertion sociale (76%), ainsi que l'intégration des immigrants (71%). La revitalisation d'un quartier (58%) et la réduction du nombre de personnes âgées dans les centres d'hébergement (56%) auraient des effets plus modérés.

## Les Québécois et le HLM

- 9 Québécois sur 10 connaissent le HLM.
- Pour une forte majorité de Québécois (86%), le HLM est une bonne formule pour aider les personnes et les familles à faible revenu à se loger adéquatement.
- La moitié des Québécois accepteraient de vivre en HLM.
- L'office d'habitation est cité comme l'organisme le mieux placé pour gérer le logement social.
- Le financement du logement social doit être une responsabilité partagée par les trois paliers de gouvernement.
- Les Québécois reconnaissent que le HLM a des effets bénéfiques pour les locataires qui y habitent.

Croyez-vous que les HLM ou autres types de logements sociaux permettent ... ?





## LA RIS 2014 : c'est réussi!

PAR JACQUES LALIBERTÉ, CONSEILLER EN INTERVENTION SOCIOCOMMUNAUTAIRE, ROHQ

Les 30 avril et 1<sup>er</sup> mai derniers avait lieu au Hilton Québec la onzième édition de la *Rencontre des intervenants sociocommunitaires en HLM* et, de l'avis général, ce rendez-vous annuel fut une fois de plus couronné de succès.

Au niveau de la participation, la RIS a accueilli cette année 103 personnes (86 % de femmes) intéressées par la pratique du soutien communautaire en milieu HLM. Se retrouvant ensemble pendant deux jours, les participants ont eu l'opportunité de partager leur expérience et savoir-faire, de faire connaître leurs projets, de réfléchir sur les défis et les enjeux de la pratique, de faire de nouveaux apprentissages, de nouer ou renouer des liens avec leurs collègues des diverses régions du Québec.

Provenant du réseau des offices d'habitation (61 % des participants), de celui des OBNL / organismes communautaires (25 %), du réseau de la santé et des services sociaux (10 %) ou venant d'organisations autres (4 %), les participants ont pu profiter d'une programmation riche et variée qui était placée cette année sous le thème : *LE faire autrement FAIT la différence*.

Tout d'abord, il convient de mentionner que la RIS 2014 s'est ouverte en commençant par... le mot de la fin, ce qui a eu pour résultat de semer, comme prévu, l'ambiguïté dans la salle pendant les premières minutes. En effet, pour illustrer le «faire autrement», les concepts d'ouverture et de clôture avaient été «inversés» et l'animatrice du colloque a bien joué son rôle pour surprendre l'assistance... Revenant ensuite à la «normale», c'est-à-dire à une ouverture «classique» du colloque avec les explications de circonstance, le programme s'est poursuivi avec l'activité brise-glace.

L'activité brise-glace intitulée «L'impact des perceptions» a permis aux participants de faire connaissance avec leurs voisins de table ou de mieux les connaître en se présentant chacun à tour de rôle sous une forme ludique. Il va sans dire que cette activité visait le réseautage et la communication entre les participants.

Hélène Bohémier, adjointe à la direction générale de l'OMH de Montréal, a eu l'honneur de livrer la première conférence qui avait pour titre : «Le développement communautaire et social dans les HLM : une histoire d'amour». Sa communication a permis de jeter un regard sur la trame historique du développement communautaire et social dans les HLM de Montréal, avec ses opportunités et ses défis.

### Participation à la RIS 2014

ORGANISME	NOMBRE	%	PARTICIPANTS	%
OMH	36	55 %	63	61 %
OBNL / org. communautaire	20	31 %	26	25 %
CSSS / CLSC	7	11 %	10	10 %
Autre (SHQ, université)	2	3 %	4	4 %
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>	<b>103</b>	<b>100 %</b>



Par la suite, le reste du programme matinal a fait place à des discussions en sous-groupes suivies d'un panel sur une thématique portant sur la spécificité de l'intervention sociocommunautaire en HLM, ses défis et ses perspectives d'avenir. Les participants ont ainsi pu échanger entre eux à leur table en répondant à trois questions liées à la thématique de discussion. L'exercice a permis de nourrir la réflexion sur le sujet et de préparer les échanges souhaités entre l'assemblée et les panélistes qui entraient en scène au retour de la pause.

### Les trois questions qui ont animé les échanges en sous-groupes puis le panel :

1. *Considérez-vous que l'intervention sociocommunautaire en milieu HLM se distingue des autres pratiques d'action sociale et communautaire ? Y voyez-vous une spécificité, une identité propre ?*
2. *Quels sont les principaux défis ou enjeux qui se posent à la pratique du soutien communautaire en HLM ?*
3. *Quelles sont les leçons à tirer et les perspectives d'évolution de l'intervention sociocommunautaire en HLM ?*

Le panel était formé de cinq représentants d'organismes intervenant en milieu HLM et les panélistes ont eu à donner leurs points de vue sur les mêmes trois questions traitées précédemment dans les échanges en sous-groupes. À la suite des réponses obtenues par les panélistes à chacune des questions, l'assemblée a pu réagir et s'exprimer, ce qui a permis de générer des échanges interactifs intéressants. Enfin, la parole fut redonnée à Hélène Bohémier qui avait la tâche de livrer une conclusion-synthèse et c'est ainsi que la matinée a pris fin.

### Composition du panel:

- **Pauline Boilard**, directrice de l'OMH de Saint-Joseph-de-Beauce
- **Paul Morin**, professeur titulaire, école de travail social, Université de Sherbrooke
- **Marie-Josée Sancoucy**, présidente de la Fédération des locataires d'HLM du Québec
- **Colette Lavoie**, coordonnatrice professionnelle en organisation communautaire, CSSS de la Vieille-Capitale
- **Lara Makhlof**, directrice, Corporation d'animation l'Ouvre-boîte du quartier (Québec)

Le mercredi après-midi, Fletcher Peacock, conférencier, formateur, consultant et auteur, a, pour sa part, avec sa façon unique de communiquer, réussi à capter l'intérêt de l'assistance en livrant une prestation empreinte de fraîcheur et d'humour sur l'approche qu'il préconise pour faciliter les relations personnelles et professionnelles, soit la stratégie de la Communication Orientée vers les Solutions (COS). Cette conférence-formation a duré près de trois heures et avant de sceller la première journée du colloque, les participants étaient tous invités à venir « réseauter » au 5 à 7 qui suivait et qui avait lieu au salon Plaines, une magnifique salle panoramique située au 23<sup>e</sup> étage du Hilton.

Parlant du 5 à 7, ne passons pas sous silence la prestation musicale « percutante » assurée par un groupe de douze jeunes, encadré par une animatrice de l'organisme « Jeunes musiciens du monde » (École de Québec), qui est venu animer l'ambiance par une démonstration de percussion brésilienne. Bref, un beau moment de plaisir festif et « carnavalesque »...

Au second jour du colloque, la matinée fut consacrée à participer à l'un ou l'autre des ateliers-conférences proposés. Cette année, quatre ateliers-conférences (trois ateliers courts de 90 min et un atelier long de 3 heures) étaient offerts en simultané au choix des participants et une reprise des ateliers courts se donnait dans une deuxième ronde précédant le dîner. Les participants ont donc pu suivre deux ateliers courts sur les trois proposés ou seulement l'atelier long qui durait tout l'avant-midi. Les quatre ateliers-conférences ont été globalement fort appréciés, que ce soit :

- l'atelier court avec Maude Julien, directrice générale et adjointe clinique au Centre de pédiatrie sociale de Lévis : « *Et si on leur donnait de meilleures chances...* » - *La pédiatrie sociale en communauté*;
- ou bien l'atelier court avec Stéphane Labonté et Annie-Ève Blackburn, respectivement psychologue et travailleuse sociale au CSSS Trois-Rivières : *Gérer l'anxiété au quotidien : exercice ou exorcisme?*
- ou encore l'atelier court avec Martine Gagnon, directrice générale, AQDR Lévis-Rive-Sud : *Contre la maltraitance envers les aînés : de la théorie à la pratique*;



- ou enfin l'atelier long avec Alain Vigneault, intervenant-formateur-superviseur en réinsertion sociale: *Le système RESO: un modèle d'intervention en réinsertion sociale.*

Au cours du dernier segment du colloque le jeudi après-midi, l'activité « *Raconte-nous ton bon coup!* » était proposée au retour du dîner. Cette activité a consisté à présenter quatre projets sociocommunitaires réalisés en milieu HLM. D'une durée maximale de 15 min, chaque présentation était jumelée à une autre pour former deux paires ou duos de projets qui étaient offerts en simultané au choix des participants dans deux salles distinctes.

### Duo « bon coup » A:

#### Projet 1 - Programme de renforcement des familles (PRF)

Présenté par Linda Guimond, coordonnatrice au soutien et développement sociocommunitaire, OMH Sherbrooke

#### Projet 2 - Le partenariat en Chaudière-Appalaches sous toutes ses formes

Présenté par Jérôme Métivier, coordonnateur de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la Chaudière-Appalaches

### Duo « bon coup » B:

#### Projet 1 - Place Vimont

Présenté par Brigitte Blais, directrice Service à la clientèle et Soutien communautaire, OMH Sherbrooke

#### Projet 2 - Ligue de soccer OMHS

Présenté par François Racicot-Lanoue, technicien en soutien communautaire, OMH Sherbrooke

Par la suite, les participants se retrouvaient tous ensemble en plénière pour entendre le « comité de suivi sur l'avenir du réseau », mis en place à la suite de la RIS 2013, rendre compte de ses travaux et notamment des faits saillants du sondage mené sur le réseautage des intervenants sociocommunitaires en HLM. Une période d'échanges interactifs fut ouverte après la présentation et plusieurs réactions et commentaires intéressants furent livrés. Au final, on peut relever que l'assemblée a souhaité que le « comité de suivi » poursuive son travail d'appui au développement (et renforcement) du réseau et notamment pour les régions qui en ont exprimé le besoin.

### Composition du « comité de suivi »:

- **Katy Lessard**, CSSS de Beauce
- **Élyse Dion**, OMH Valcourt/Waterloo
- **Marie-Ève Ouellet**, représentante des GIRLS (Lanaudière)
- **Linda Guimond**, OMH Trois-Rivières
- **Georges-Thomas Gauthier**, OMH Saguenay
- **Jacques Laliberté**, ROHQ

La dernière conférence du colloque se voulait un témoignage livré par Yves Mondoux, animateur, chroniqueur, rédacteur et vidéaste, qui a vécu une expérience inspirante avec l'OMH Kati-vik. En fait, le conférencier a eu la chance de vivre et travailler durant près de trois ans au Nunavik dans le cadre d'un projet visant à faire saisir aux Inuits l'importance de prendre soin de leur habitat et de leur environnement immédiat. Sa présentation, ponctuée de superbes photos, témoignait de sa riche et mémorable expérience parmi les Inuits.

Enfin, c'est par une activité ludique mais exigeant une certaine habileté que s'est conclue la RIS 2014. Cette activité légère d'une quinzaine de minutes a consisté à tenter de jouer la « cup song », tirée de la chanson populaire (et la vidéo) Cups (Pitch Perfect « When I'm Gone ») de la chanteuse Anna Kendrick. Ayant distribué un gobelet à tout le monde, et après avoir pratiqué pendant plusieurs minutes à l'aide d'une vidéo d'apprentissage, le moment de la « générale » est arrivé... avec plus ou moins de succès. Le bon rire était cependant au rendez-vous pour bien finir le colloque sur une note joyeuse.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier de relever le professionnalisme et le brio avec lesquels Manon Roy, organisatrice communautaire au CSSS de la Vieille-Capitale, a animé le colloque. Il ne faut pas non plus passer sous silence tout le travail effectué par le comité organisateur et celui-ci peut être fier de la réussite de la onzième édition de la Rencontre des intervenants sociocommunitaires en HLM.



On peut donc dire mission accomplie pour la RIS 2014. Pour la douzième édition du colloque qui aura lieu de nouveau à Québec, le rendez-vous est donné les 22 et 23 avril 2015 à l'hôtel Hilton.

### Composition du comité organisateur de la RIS 2014 :

- **Katy Lessard**, CSSS de Beauce
- **Élizabeth Grandjean**, CSSS Alphonse-Desjardins
- **Julie Dallaire**, OMH Saguenay
- **Linda Guimond**, OMH Trois-Rivières
- **François Racicot-Lanoue**, OMH Sherbrooke
- **Jacques Laliberté**, ROHQ

**LE FAIRE  
AUTREMENT  
FAIT la  
différence**



## ÉCONOMISER L'ÉNERGIE, ÇA RAPPORTE!

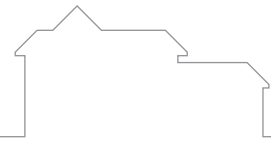
PROGRAMME – RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE  
POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU – VOLET SOCIAL

En tant que gestionnaire d'immeubles d'habitations sociales, profitez de vos rénovations pour appliquer des mesures d'économie d'énergie : amélioration de l'enveloppe thermique, achat et installation de laveuses et de produits d'éclairage efficaces homologués ENERGY STAR® et de thermostats électroniques. Vous recevrez une remise sur le coût de ces mesures, en plus d'améliorer la rentabilité de vos immeubles.

Obtenez tous les détails sur les mesures admissibles au [www.hydroquebec.com/org-social](http://www.hydroquebec.com/org-social).

 **Hydro  
Québec**

# Les pratiques innovantes de gestion dans les offices d'habitation : un livre qui se veut utile au milieu



PAR M. PAUL MORIN, M<sup>ME</sup> JEANNETTE LEBLANC ET M. JEAN-FRANÇOIS VACHON

Les résultats du sondage SOM réalisé auprès de 1 500 Québécois nous ont appris Le livre que nous venons de publier aux Presses de l'Université du Québec est le fruit d'une recherche subventionnée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, dans le cadre d'une initiative de recherche en gestion. Comme le souligne M. François Chauvette dans sa préface, « Les auteurs de ce livre font la démonstration sans équivoque que les OH ont désormais la capacité de relever ce défi. »

Ce livre représente une étape majeure dans le processus de recherche partenariale que nous avons développé durant les dernières années avec les administrateurs, les gestionnaires et les employés des offices d'habitation<sup>1</sup> de même qu'avec les locataires des habitations à loyer modique (HLM). L'objectif de notre partenariat avec le réseau des OH est de produire des connaissances pertinentes tant sur le plan scientifique que sur le plan de l'amélioration des pratiques, des services et des politiques de logement social public. Actuellement, ces connaissances sont très peu développées, malgré l'importance des enjeux et des défis sociaux inhérents à ce milieu de vie. À l'aide de nos résultats de recherche, nous souhaitons participer à la résolution des enjeux sociaux complexes qui affectent autant les ménages constitués par des familles que par des personnes âgées des HLM. Nous croyons également qu'il importe de travailler à changer l'image du logement social public, généralement stigmatisé et largement méconnu. En réalité, celui-ci ne représente pas un problème social, mais une plus-value pour la cohésion sociale, au même titre que le transport en commun est une contribution au développement durable et à l'image des villes.

Les pratiques innovantes de gestion que nous présentons dans ce livre sont conceptualisées comme étant celles ayant pour but de favoriser le bien-être des locataires en tentant d'atteindre un équilibre entre la gestion immobilière et la gestion sociale: entre la poignée de porte et la poignée de main. Nous avons voulu répondre à la question suivante: «Comment

les OH réalisent-ils un équilibre entre la gestion immobilière et la gestion sociale?» C'est pourquoi nous avons choisi les thématiques en fonction des orientations et des actions qui font justement appel à ces nouvelles pratiques.

L'atteinte d'un équilibre entre la gestion immobilière et la gestion sociale dans les OH constitue un enjeu important non seulement pour ces entreprises publiques, mais aussi pour la société québécoise. Sur le plan local, les OH occupent une position stratégique dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Plus ils arrivent à concilier la gestion immobilière et la gestion sociale, plus ils peuvent s'affirmer en ce sens et devenir des leaders dans ce domaine. Pour ce faire, cependant, les OH doivent se positionner comme tels. Un leadership, cela se développe et se consolide au sein de sa communauté. Les hommes et les femmes qui ont des responsabilités au sein des OH (en tant qu'administrateurs ou gestionnaires) doivent donc incarner au quotidien la mission de leur organisation et faire preuve de leadership afin qu'elle puisse rayonner aussi bien à l'interne qu'à l'externe.

Notre recherche a toutefois mis en évidence qu'il est possible pour les OH d'exercer un leadership dans leur milieu qui se module, évidemment, selon la taille des OH. Veiller au bien-être des locataires exige que soient constamment mises en équilibre la gestion immobilière et la gestion sociale. Les données issues des entrevues et de la documentation rassemblée ont mis en lumière que cette réalité se déploie dans les différentes

1. Morin, P. Aubry, F. Vaillancourt, Y. (2007). Inventaire analytique des pratiques d'action communautaire en milieu HLM, Publié par la SHQ.



responsabilités des OH, que ce soit au niveau de l'entretien des bâtiments, de la perception des loyers, de la sécurité ou encore de l'amélioration de la qualité de vie par des actions facilitant le «vivre-ensemble» et la participation citoyenne.

À cet égard, la prise de parole des locataires, qui s'exerce principalement au sein des associations de locataires et des comités consultatifs des résidents, est un enjeu clé pour atteindre un équilibre optimal entre la gestion immobilière et la gestion sociale. Cet enjeu s'est traduit dans les OH par le développement du service à la clientèle et du soutien à la vie associative des locataires. À ce titre, une emphase sur la performance des OH peut avoir comme conséquence de ne pas favoriser cet équilibre. Il est dans l'air du temps de parler de performance, mais les OH doivent veiller à adapter ce discours à leur propre spécificité afin que les pratiques innovantes de gestion mises en lumière dans cet ouvrage puissent se développer et se consolider.

Nous sommes également d'avis que pour parvenir à combiner gestion immobilière et gestion sociale, le milieu de travail des OH doit se reporter aux quatre enjeux relevés dans la grille analytique des pratiques d'action communautaire en milieu HLM (Morin, Aubry et Vaillancourt, 2007), soit la consolidation du lien social, l'appropriation du pouvoir, les caractéristiques et le développement de l'accompagnement social ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Notre recherche confirme que le tissu relationnel en milieu HLM repose toujours sur des bases fragiles; elle démontre également l'importance d'agir de façon concertée et intersectorielle. À ce titre, et comme cela a été relevé çà et là dans les divers chapitres du livre, les interventions des organismes partenaires ont un impact considérable sur la cohésion sociale de ces milieux de vie.

L'appropriation du pouvoir constitue le point central de toute démarche d'action communautaire. Dans un office d'habitation, cela implique que les locataires puissent exercer des responsabilités et prendre la parole avec la perception que cela aura des effets positifs sur le milieu. Nous avons vu, dans le cadre de notre recherche, que certains OH ont su tirer parti de l'opportunité des travaux de rénovation pour solliciter l'expertise des locataires et ainsi développer leur expérience organisationnelle. Cela ne peut que contribuer à la consolidation et au

développement de la vie associative en milieu HLM. De ces expériences pourront peut-être naître des projets structurants pour le milieu.

Le développement social renvoie aux services qui ont été mis sur pied afin d'apporter des solutions aux difficultés des résidents. Les services répondent manifestement à certaines problématiques, mais le développement de ces services doit être balisé par les offices dans une optique de développement social, afin de permettre l'émergence et la consolidation de projets intersectoriels, notamment avec le secteur de la santé et des services sociaux, de l'éducation et de l'emploi. Cela exige des OH, particulièrement ceux de grande taille et de taille moyenne, d'intégrer dans leur planification stratégique le développement social. ■

Afin de favoriser la diffusion de la recherche associée à la gestion du logement social, le conseil d'administration du ROHQ a convenu de distribuer une copie du livre des professeurs LeBlanc, Morin et Vachon, de l'Université de Sherbrooke, à chacun des OH membres du ROHQ. Un exemplaire de l'ouvrage «Pratiques innovantes de gestion dans les offices d'habitation» a donc été transmis à la direction de votre organisation. Des exemplaires supplémentaires peuvent être commandés directement au [www.puq.ca](http://www.puq.ca)



# Parole au réseau : des actions à prendre



PAR FRANCIS GAGNON, CONSEILLER AUX PROJETS STRATÉGIQUES, ROHQ

Suite au dévoilement des résultats du sondage mené par SOM lors de la première journée du Congrès annuel du ROHQ, des intervenants et spécialistes ont été invités à se prononcer sur plusieurs questions. Les participants à ce panel étaient composés de M. Luc Dupont, spécialiste du marketing, M. Charles Larochelle, PDG à la SHQ, M. Alain Cacheux, président de la Fédération nationale des offices publics de l'habitat de France, M. François Chauvette, président du ROHQ et M. Alain Rosenoër, directeur général de la Société wallonne du logement en Belgique. Dans l'article qui suit, nous vous faisons part de quelques points qui ont retenu notre attention.

## Le taux d'appréciation du logement HLM : une différence entre le Québec et la Wallonie

En prenant connaissance des données du sondage, M. Alain Rosenoër a particulièrement été étonné par le fait que 86 % des Québécois croient que le HLM est la meilleure solution pour aider les démunis à trouver un logement correspondant à leurs besoins. Selon M. Rosenoër, cette donnée serait probablement différente en Wallonie. En effet, depuis son apparition en Wallonie, en 1919, le logement HLM n'a jamais fait l'unanimité dans le monde politique. Il y a toujours eu un débat entre l'aide à la pierre et l'aide à la personne, de sorte que des investissements continus dans le domaine locatif n'ont jamais été effectués. Or, toujours selon M. Rosenoër, une bonne politique de logement nécessite une continuité et, avec une crise de logement qui se profile en Wallonie, ceci devient un enjeu important.

## Une image positive du logement social forgée par un travail commun

Pour M. Charles Larochelle, PDG à la SHQ, la représentation positive des locataires de HLM et de la population en général à l'endroit du logement social est une donnée très intéressante. Selon M. Larochelle cette image est probablement en partie liée au fait que, depuis quelques années, il y a eu de grands

efforts faits par les OH et par la SHQ afin de favoriser la mixité et l'intégration de projets dans différents types de milieux, ainsi que des rénovations importantes dans le parc social. Cela ne veut cependant pas dire qu'il n'y a pas de stigmatisation, des efforts de promotion sur les retombées positives du logement social doivent encore être faits.

## Trois défis se profilent pour le logement HLM québécois

Interrogé sur les résultats du sondage, M. François Chauvette a identifié trois défis qui se posent pour les offices d'habitation. D'une part, si le sondage montre que la notoriété du logement HLM est élevée, cela ne semble pas être le cas pour les offices d'habitation. Même s'il est identifié en première place, seulement 29 % de la population québécoise placent l'OH comme l'organisme le mieux placé pour gérer le logement social. Selon M. Chauvette, cette donnée pourrait traduire une méconnaissance de l'organisme gérant le HLM, soit l'office d'habitation. Le premier défi consisterait donc à faire connaître le rôle des OH.

L'autre élément qui pourrait, d'autre part, consister un défi serait de faire connaître les clientèles cibles vivant en HLM. Le sondage montre que la population identifie bien que le HLM vise une population démunie. Il ne semble cependant pas clair



pour les sondés qu'environ 50% des personnes habitant en HLM au Québec consistent en des personnes âgées. Toutefois, avec le vieillissement de la population, plusieurs devront migrer vers des résidences avec services sans pour autant avoir les moyens pour y vivre convenablement. Ceci pose un défi d'accessibilité important.

Le dernier aspect concerne les différences de représentations du logement social entre les villes de Québec, de Montréal et des régions du Québec. Selon M. Chauvette cela montre qu'il y a des réalités distinctes et qu'il serait important de développer des stratégies d'habitat social et de communication qui prendraient en considération les spécificités des milieux. Les OH devraient être soutenues dans cette optique.

À ces défis, Monsieur Chauvette met d'avant qu'il serait important de créer et de renforcer des partenariats avec les autres acteurs de l'habitation sociale. L'objectif serait de faire connaître les services offerts par les OH ainsi que leur capacité d'inter-

vention auprès des différents types de populations. Cela permettrait de développer des stratégies adaptées aux diverses réalités et, par ricochet, renforcer la notoriété des OH aux yeux de la population en général.

### L'importance des données recueillies par le sondage

En faisant un parallèle avec l'expérience française, M. Alain Cacheux a souligné l'importance de mener des sondages afin de connaître les représentations qu'a la population envers le logement social. Ils permettent en effet d'avoir l'heure juste sur l'image que se fait la population du HLM et d'ainsi comprendre quel type de locataire fera ou pas une demande de logement. Les sondages sont également intéressants puisqu'ils deviennent des outils essentiels dans les discussions et dans le rapport de force entretenus avec les autorités publiques. ■





## Échanges fructueux pour le logement social

PAR JULIEN KELLER, CONSEILLER EN AFFAIRES INTERNATIONALES, SHQ

Dans le cadre du dernier congrès du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), la Société d'habitation du Québec (SHQ) et le ROHQ ont accueilli des représentants de la Société wallonne du logement, de la Fédération des Offices publics de l'habitat (FOPH) de France et de l'Union sociale pour l'habitat. La SHQ entretient des liens formels avec la SWL depuis la signature d'une entente de collaboration en 2005, et avec l'USH et son réseau, dont fait partie la FOPH, depuis la signature d'une entente en 2009. Entre autres choses, ces ententes ont favorisé des échanges fructueux sur divers sujets, notamment le bilan de santé des immeubles et l'accompagnement social des locataires avec la SWL et les indicateurs de performance organisationnelle avec l'USH.

La visite de représentants français et wallons dans le cadre du congrès a permis à ces derniers d'en apprendre davantage sur les enjeux auxquels font actuellement face les gestionnaires et opérateurs de logements sociaux et communautaires au Québec. Durant le Congrès, le président de la FOPH et vice-président de l'USH, M. Alain Cacheux, ainsi que le directeur général de la SWL, M. Alain Rosenoer, ont participé à un panel de discussion sur la perception du logement social au sein de l'opinion publique au Québec, en France et en Wallonie, accompagnés notamment du président-directeur général de la SHQ, M. Charles Laroche, et du président sortant du ROHQ, M. François Chauvette.

En marge du congrès, la SHQ et le ROHQ ont tenu une rencontre avec les représentants de la FOPH et de l'USH, et une autre avec les représentants de la SWL, afin de discuter des thématiques de collaboration sur lesquelles pourront s'appuyer les échanges futurs. Avec les parties françaises, les retombées pour la société des investissements dans le logement social, les indicateurs de performance organisationnelle et la responsabilité des entreprises dans le domaine du logement social ont été ciblées comme thématiques prioritaires, tandis que le bilan de santé

des immeubles et la gestion des investissements, l'accompagnement social des locataires et le développement durable en habitation ont été ciblées comme thématiques d'échange prioritaires avec la SWL.

Il a aussi été convenu, autant avec la FOPH et l'USH qu'avec la SWL, qu'il était essentiel de rendre les partenariats plus concrets et plus près des opérations, notamment en favorisant des liens directs entre les gestionnaires de logements sociaux et communautaires au Québec et les opérateurs de logements sociaux en France et en Wallonie. ■



# Conseils pour l'installation de pommes de douche et de robinets à débit réduit

Les pommes de douche, après les toilettes, représentent la plus importante source de gaspillage d'eau dans les ménages. Les vieux modèles utilisent souvent de 10 à 15 litres à la minute (L/min)! Il y a désormais de nouveaux modèles plus efficaces sur le marché, qui sont conçus pour ne consommer que 9 L/min ou moins. On peut également installer des aérateurs de robinet pour réduire notre consommation d'eau. Réaliser des économies d'eau, c'est important, mais ces dispositifs peuvent également réduire la consommation d'eau chaude et aider à diminuer les coûts d'énergie. En moyenne, l'installation de pommes de douche et de robinets à débit réduit peut coûter de 15 à 25 \$ par logement, et si vous payez les coûts pour l'énergie et l'eau, vous pouvez récupérer votre investissement en moins d'un an. Pensez à ce qui suit :

- Il faut régler les problèmes de pression d'eau dans un immeuble avant d'installer des dispositifs à débit réduit. Si les occupants se plaignent et s'il faut déboucher souvent les siphons et les tuyaux d'évacuation, ce pourrait être un signe que la pression d'eau est insuffisante.
- Faites participer les occupants à la démarche en mettant à l'essai des appareils à débit réduit. L'efficacité des pommes de douche à débit réduit varie d'une marque à l'autre. Il est donc important de s'assurer que les occupants accepteront ces dispositifs avant de les déployer à grande échelle.

- Choisissez des appareils certifiés par un tiers indépendant comme WaterSense<sup>MC</sup>. L'étiquette apposée, dans le cadre de ce programme, signifie que l'appareil consomme 20 % ou moins d'eau qu'un appareil ordinaire, sans nuire au rendement.
- Les réducteurs de débit ne devraient pas être installés sur les robinets des éviers des buanderies ou des aires de service. Des utilisateurs pourraient être mécontents de la lenteur avec laquelle les seaux ou les éviers se remplissent.
- Faites réparer toutes les fuites en même temps que vous installez des dispositifs économiseurs d'eau, cela permettra d'économiser encore plus d'énergie.
- Il est recommandé de faire un suivi de votre consommation avant et après les travaux d'amélioration pour connaître vos économies et s'assurer que tout fonctionne tel que prévu.

## Avantages

- Augmentation des économies d'eau
- Réduction des coûts d'énergie pour le chauffe-eau
- Amélioration de l'apparence des pommes de douche

Pour obtenir davantage de renseignements, visitez [www.schl.ca](http://www.schl.ca) et tapez « l'économie de l'eau et de l'énergie dans les collectifs d'habitation ».

Depuis plus de 65 ans, la SCHL est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada et une source d'expertise fiable et objective dans ce domaine.

# TERRAPEX

## DES SOLUTIONS ENVIRONNEMENTALES POUR UN MEILLEUR AVENIR

Spécialiste  
environnemental  
depuis 1995

- Audits environnementaux
- Études de caractérisation (phase I et II)
- Décontamination de sites
- Gestion et traitement des matériaux résiduels
- Consultation environnementale
- MDDEP Experts
- Développement durable
- Géotechnique et contrôle des matériaux

**Nouveau**

**Géotechnique  
et contrôle  
des matériaux**

**TERRAPEX**  
*Environnement Ltée*

Région de Montréal  
3615A rue Isabelle, Brossard, Québec, J4Y 1R2  
Tél. : 450 444-3255 • Fax : 450 444-3500 • Sans Frais : 1-888-448-3899  
Courriel : montreal@terrापex.ca

Région de Québec (Sainte-Foy)  
3060, avenue Maricourt, Suite 100, Sainte-Foy, Québec, G1W 4W2  
Tél. : 418 657-3260 • Fax : 418 657-3085 • Sans frais : 1-877-657-3260  
Courriel : quebec@terrापex.ca

236, rue Principale Nord, Richmond (Québec) J0B 2H0  
Tél. : 819 644-0305 • Téléc. : 450 444-3500 • Cell. : 819 212-1572  
www.terrापex.ca

# Liste des exposants



**Monsieur Édouard P. Michel  
La Personnelle, Assurances  
Générales**

1, Complexe Desjardins,  
Tour Sud,  
Bureau 1004  
C.P. 2, succ. Place Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1B4  
(514) 350-8350  
www.lapersonnelle.com  
Kiosque no 1

**Monsieur Jean Gauthier  
Cellunivers Bell**

355, rue Marais #120  
Québec (Québec) G1M 3N8  
(418) 527-9001  
www.cellunivers.com  
Kiosque no 2

**Madame Patricia Lord  
Société d'habitation du Québec**

500, boulevard René-Lévesque  
Ouest, 5e étage  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
(514) 864-2655  
www.habitation.gouv.qc.ca  
Kiosque no 3

**Monsieur Alonso Restrepo  
Terrapex environnement**

3615 A, rue Isabelle  
Brossard (Québec) J4Y 2R2  
(450) 444-3255  
www.terrapex.com  
Kiosque no 4

**Monsieur Daniel Lecompte  
RONA inc.**

220, chemin du Tremblay  
Boucherville (Québec) J4B 8H7  
www.rona.ca  
Kiosque no 5

**Monsieur Paul Rivard  
Venmar Ventilation inc**

550, boul. Lemire  
Drummondville (Québec)  
J2C 7W9  
(819) 477-6226  
www.venmar.ca  
Kiosque no 6

**Monsieur Simon Morin  
BFL CANADA risques et  
assurances inc.**

2001, McGill College,  
bureau 2200  
Montréal (Québec) H3A 1G1  
(514) 905-4328  
www.bflcanada.ca  
Kiosque no 7

**Monsieur Louis Lamontagne  
Corporation des gestions  
informatiques des OMH  
(COGIWEB)**

1126, Grande-Allée Ouest, RC1  
Québec (Québec) G1S 1E5  
(418) 266-2100  
www.cogiweb.com  
Kiosque no 8-9

**Monsieur Howard Wallace  
Debsel inc.**

4225, boul. Poirier  
St-Laurent (Québec) H4R 2A4  
(514) 481-0215  
www.debsel.com  
Kiosque no 10

**Monsieur Marc Laramée  
Hydro-Québec, Direction  
efficacité énergétique**

C.P. 10000, succ. Place  
Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1H7  
(514) 879-4100  
www.hydro.qc.ca  
Kiosque no 11

**Monsieur Alex Viespescu  
Consultants Facades Plus**

1027, Dion  
Laval (Québec) H7Y 1E1  
(514) 336-0100  
info@facadesplus.ca  
www.facadesplus.ca  
Kiosque no 12

**Madame Catherine Roy  
Altek Portes et Fenêtres**

765, avenue Guy-Poulin  
St-Joseph (Québec) G0S 2V0  
(418) 397-4040  
www.fenetresaltek.com  
Kiosque no 13

**Madame Fany Ondrejchak  
Hydrosolution**

12020, Albert-Hudon  
Montréal-Nord (Québec) H1G 3K7  
(514) 705-2142  
www.hydrosolution.com  
Kiosque no 14

**Monsieur Jean-Guy Bilodeau  
Balco Tech**

1113, rue Demers  
St-Esprit (Québec) G0S 1Z0  
(418) 888-4747  
www.balcotech.com  
Kiosque no 15

**Monsieur Michel Paré  
Association des Maîtres  
Couvreur du Québec**

3031, boul. Tessier  
Laval (Québec) H7S 2M1  
(450) 973-2322  
www.amcq.com  
Kiosque no 16

**Monsieur Hugo Décarie  
Qualum inc.**

1311, rue Ampère  
Boucherville (Québec) J4B 5Z5  
(450) 449-8745  
www.qualum.ca  
Kiosque no 17

**Monsieur Robert Lussier  
Thermo 2000**

500, 9<sup>ième</sup> Avenue  
Richmond (Québec) J0B 2H0  
(819) 826-5613  
www.thermo2000.com  
Kiosque no 18

**Monsieur Serge Côté  
Noyo Logement Intelligent inc.**

12 235, rue April  
Pointe-aux-Trembles (Québec)  
H1B 5L8  
(514) 645-4800  
www.noyo.ca  
Kiosque no 19

**Monsieur Jean-Sébastien Cyr  
Technologie Demtroys inc.**

813, rue Longpré  
Sherbrooke (Québec) J1G 5B8  
(819) 780-4272  
www.demtroys.com  
Kiosque no 20

**Monsieur Marc Brousseau  
Protection Incendie JMB**

660, rue du Carbone  
Québec (Québec) G2N 2J7  
(418) 841-3688  
www.extincteursjmb.com  
Kiosque no 21

**Madame Stéphanie Jolin  
Groupe Durasec**

4050, Montée Gagnon  
Terrebonne (Québec) J6Y 1K8  
(450) 420-1888  
www.groupedurasec.com  
Kiosque no 22

**Monsieur Norman Roy  
Distribution Duroy inc.**

135-B, Boul. de Mortagne  
Boucherville (Québec) J4B 6G4  
(450) 857-3876  
www.duroy.com  
Kiosque no 23



# 283 M\$ en investissement pour le RAM en 2014



M. Jean Rousselle, député de Vimont

Dans le cadre du congrès, M. Jean Rousselle, adjoint parlementaire responsable des dossiers d'habitation auprès du ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, a souligné l'apport incontournable du réseau des offices d'habitation à la collectivité québécoise et que le ROHQ était un partenaire de choix pour le gouvernement. Rappelant que pour son gouvernement les logements HLM constituent un patrimoine collectif précieux à préserver, il a annoncé, au nom du ministre Pierre Moreau, que les investissements pour le budget de rénovation des HLM (RAM) atteindraient la somme de 283 M\$ en 2014. M. Rousselle a profité de sa tribune pour affirmer que les négociations avec le gouvernement canadien dans le cadre du dossier de la fin des conventions étaient une priorité pour le ministre et que notre réseau allait être associé de près à ce dossier.

Le ROHQ est en processus pour une rencontre avec le ministre Pierre Moreau.



## Services internationaux risques et assurances

**BFL CANADA**, avec l'appui du **ROHQ**, vous invite à profiter du nouveau service d'avantages exclusifs en assurance de dommages pour les offices d'habitation ou OSBL apparentés (Immeubles ACL et LAQ).

Communiquez avec:

Simon Morin

Courtier en assurance de dommages

Tél: (514) 905-4328

Sans frais: 1 866 688-9888

smorin@BFLCANADA.ca



**B F L F A I T T O U T E L A D I F F É R E N C E**

Cabinet de services financiers  
Courtiers d'assurance internationaux

BFLCANADA.ca

HALIFAX • QUÉBEC • MONTRÉAL • OTTAWA • TORONTO • WINNIPEG • CALGARY • KELOWNA • VANCOUVER



# Prix Mérite Habitat social 2014

## Les gagnants :

### OMH DRUMMONDVILLE



#### DÉVELOPPEMENT DURABLE

##### Projet: Récup-action

- S'inspirant du concept des 3R-V (Réduction, réemploi, recyclage et valorisation) ce projet constituait à récupérer des vêtements usagés pour en fabriquer de nouveaux.
- Ce projet a permis de transmettre le savoir-faire des aînés aux plus jeunes
- Développer l'imagination, la créativité et l'inspiration des jeunes
- Il a aussi engendré une amélioration de leurs habiletés manuelles et développer des relations intergénérationnelles
- Ce sont toutes des créations uniques et originales

#### LES PROJETS SOUMIS :

- OMH Sainte-Marguerite – développement durable – Projet: *Rénovation*.
- OMH Îles-de-la-Madeleine, projet dans deux volets, développement durable et soutien communautaire et social – Projet: *Habitation Arc-en-ciel*.
- OMH Trois-Rivières – 3 projets dans chacun des trois volets, gouvernance – Projet: *Formation OMH 101*, développement durable – Projet: *Vertdur'perdure : un semis pour un ami* et soutien communautaire et social – Projet: *Ensemble pour prévenir*.
- OMH Montréal – développement durable – Projet: *Jeunes et verdissement*.
- OMH Drummondville – développement durable – Projet: *Récup-action*.
- OMG Gatineau – soutien communautaire et social – Projet: *Le bonheur par les animaux*.

### OMH TROIS-RIVIÈRES



#### GOUVERNANCE

##### Projet: Formation OMH 101

- Ce projet de formation a permis à l'ensemble du personnel d'acquérir une meilleure connaissance de l'organisation, de ses membres, de ses métiers et interaction entre ses services.
- L'exercice renforce la qualité des services et l'efficacité de l'organisation
- Il permet aussi d'assurer l'application du code de déontologie des administrateurs et dirigeants
- Cette formation est facilement adaptable aux autres OMH voire même à d'autres organismes.

### OMH MONTRÉAL



#### DÉVELOPPEMENT DURABLE

##### Projet: Jeunes et verdissement

- Embauche de 20 jeunes vivant en HLM pour un premier emploi estival à titre d'aide horticole. Il a permis de développer de nouveaux partenariats entre différents organismes.
- Comprenant une cinquantaine heures de formation dans différents domaines, ce programme de formation s'est mérité le prix de la meilleure formation offerte aux jeunes par le programme Valorisation jeunesse-Place à la relève 2013.
- À l'aide d'un budget restreint le projet a permis de travailler sur 25 aménagements, dont 9 créés par les jeunes
- Ce projet valorise les jeunes, leur dynamisme, leur créativité et leur capacité à contribuer au développement de communauté.

# Faire partie du ROHQ a ses avantages.

Profitez de nos tarifs préférentiels.  
En tant que membre, obtenez :

- Une consultation adaptée à votre domaine d'expertise
- Des forfaits sur mesure pour vos besoins
- Des prix avantageux sur une grande sélection de supertéléphones et téléphones intelligents.



Supertéléphone  
Samsung Galaxy S5<sup>MC</sup>

**Bell**

Francois Vigneault, Directeur de comptes  
Francois.vigneault@bell.ca • 418 928-6889

# UN PROJET À RÉALISER? OBTENEZ-EN PLUS AVEC **RONA**

OBTENEZ  
JUSQU'À **15%\***  
DE RABAIS

APPLICABLE SUR LES PRIX DE DÉTAIL (AVANT TAXES)



## UN PROGRAMME PRIVILÈGE

EXCLUSIF AUX MEMBRES DU **ROHQ**

PEINTURE ET ACCESSOIRES	<b>15%</b>	MATÉRIAUX DE FINITION	<b>8%</b>
QUINCAILLERIE	<b>10%</b>	CUISINE	<b>5%</b>
PLOMBERIE			
ÉLECTRICITÉ			
OUTILLAGE MANUEL			
		COUVRE-PLANCHER	
		PRODUITS D'ENTRETIEN	
		PRODUITS SAISONNIERS ET D'HORTICULTURE, DÉCORATION	

➤ **DES EXPERTS À VOTRE  
SERVICE AU COMPTOIR  
PROFESSIONNEL**



➤ **UNE SÉLECTION DE  
PRODUITS ADAPTÉE  
À VOS BESOINS**



➤ **UN SERVICE DE  
LIVRAISON ET  
D'INSTALLATION**



RBQ 8007-1434-00

\*\*Valide dans les magasins participants. Certaines catégories sont exclues. Pour plus de détails sur ce programme privilège pour les membres du ROHQ, contactez Daniel Lecompte, chargé de comptes RONA au 514 217-1476 ou par courriel au [daniel.lecompte@rona.ca](mailto:daniel.lecompte@rona.ca).

Md/mc Marquedéposée/de commerce d'AIR MILES International Trading B.V., employée en vertu d'une licence par LoyaltyOne, Co. Et RONA inc.

**RONA**  
L'ENTREPÔT

**RONA**