

RAPPORT ANNUEL 2018



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



Le rapport annuel 2018 peut être consulté sur le site Web de l'Office d'habitation de l'Outaouais à www.ohoutaouais.ca

Ce document a été préparé et publié par l'OH Outaouais, août 2019
Rédaction : Karina Osiecka, conseillère en communication et porte-parole

Collaborateurs : Mario Courchesne
Claudine Campeau
Alexandre Héroux-Thériault
Line Bernier
Karine Parker
Mylène Berger
Danielle Gagnon
Jean-René D'Aoust
Éliane Dubois
Lyne Larivière
Roxanne Bertrand-Chartrand
Sophie Osborne

Conception graphique et impression : Imprimerie Grégoire

ISBN 978-2-9810933-8-7

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION	6
PLUS QU'UN LOGEMENT.. UN MILIEU DE VIE	7
La mission	7
La vision	7
Les valeurs	7
MAINTENIR LES LOGEMENTS EN BON ÉTAT POUR LA SÉCURITÉ DES LOCATAIRES	8
Entretien préventif	8
Extermination	8
Remplacer, améliorer et moderniser le parc immobilier	9
AIDER LA POPULATION À TROUVER UN NOUVEAU TOIT	12
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES MILIEUX DE VIE	13
Support au CCR et aux associations de locataires	13
J'aime ma cuisine	14
Vert chez moi	15
Flash sur mon quartier	15
Noël à Cogeco	16
FACILITER LA VIE DES LOCATAIRES	17
Règlement sur le cannabis	17
COMMUNIQUER AVEC DIFFÉRENTS PUBLICS	17
Locataires	17
Employés	17
Public externe	18
RÉSULTATS FINANCIERS	19

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous avons le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'Office d'habitation de l'Outaouais pour l'année 2018. Cette année a été placée sous le signe de transformations.

Résultant de l'adoption de la loi 83 qui visait à optimiser la gestion du réseau des offices d'habitation en réduisant le nombre d'organismes, plusieurs offices municipaux d'habitation dans la région ont décidé de s'intégrer avec celui de Gatineau. À la suite de l'intégration des OMH de Chénéville, Grand-Remous, La Pêche, Papineauville (et Fassett), Thurso et Val-des-Monts, l'Office municipal d'habitation de Gatineau est devenu, en 2018, l'Office d'habitation de l'Outaouais (OH de l'Outaouais).

Le changement de notre dénomination sociale nous a permis d'être plus représentatifs de notre nouveau territoire desservi. Nous sommes fiers d'avoir élargi nos services à ces municipalités dans la gestion du logement social sur leur territoire.

En fait, l'Office d'habitation de l'Outaouais a défini son territoire comme étant l'Outaouais à l'exception des municipalités déjà desservies par un autre office d'habitation. Cela permet à tous les citoyens habitant en Outaouais de déposer une demande de logement.

Les municipalités qui n'ont pas de logement social sur leur territoire peuvent signer une entente tripartite pour la gestion du programme de supplément au loyer. Ainsi, nous intervenons à leur demande pour y subventionner des logements.

C'est le cas de la Ville de Plaisance qui a décidé en 2018 de confier la gestion de six unités de supplément au loyer qu'elle administre sur son territoire à l'Office d'habitation de l'Outaouais.

En plus de ces changements, l'année 2018 a été marquée par le passage de plusieurs tornades en Outaouais le 21 septembre. En un clin d'œil, des centaines de ménages de la région se sont retrouvés sans toit. À travers son Service d'aide à la recherche de logement, l'Office a mis les bouchées doubles afin d'aider à les reloger rapidement.

« Les employés de l'Office d'habitation de l'Outaouais ont fait du temps supplémentaire sur une base volontaire afin d'aider les ménages sinistrés. »

C'est souvent dans les moments difficiles qu'on apprécie davantage l'entraide. Ce malheur n'a pas fait exception, car l'Office d'habitation de l'Outaouais a pu compter sur une équipe extraordinaire. Les jours et les semaines suivant ces désastres, les employés de l'Office d'habitation de l'Outaouais ont fait du temps supplémentaire sur une base volontaire afin d'aider les ménages sinistrés.

Cet événement tragique nous a fait constater non seulement la solidarité de nos employés, mais également celle des autres offices d'habitation. Leur dévouement a permis de remettre en état des logements plus rapidement afin que des sinistrés puissent retrouver un toit. Conjointement avec nos employés, ils ont travaillé d'arrache-pied et se sont démarqués par leur implication.

Nous sommes donc très reconnaissants et fiers d'avoir des employés qui ont le cœur à la bonne place et de faire partie d'un réseau d'offices d'habitation bien structurés.

Nous vous invitons à découvrir d'autres faits marquants de l'année 2018, en parcourant les pages de ce rapport annuel.

Bonne lecture !



Yves Durand
Président



Mario Courchesne
Directeur général

Remerciements

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

Société
d'habitation
Québec



SCHL CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

Ville de
Gatineau

Au 31 décembre 2018



Sur la photo, de gauche à droite :

Pierre Gagnon, administrateur; David Leclerc, administrateur; Dominique Godbout, vice-présidente; Nicole Girard, administratrice; Yves Durand, président; Alain Mercier, administrateur; Rachelle Simard, administratrice; Maude Marquis-Bissonnette, administratrice et Gilles Chagnon, secrétaire.

La mission

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

La vision

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

Les valeurs

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

- **COOPÉRATION**
Collaborer et travailler conjointement en équipe à une réalisation commune.
- **ÉQUITÉ**
Adopter une conduite juste et agir avec impartialité.
- **INTÉGRITÉ**
Demeurer honnête et consciencieux dans le respect de nos engagements.
- **RECONNAISSANCE**
Apprécier les personnes comme des êtres authentiques qui méritent respect, qui ont des besoins et qui possèdent une expertise unique.
- **RESPECT**
Agir avec considération envers les autres en faisant preuve d'ouverture devant les différences.

SAVIEZ-VOUS QUE...

7 731 PERSONNES vivent dans un logement fourni par l'Office.

L'Office loge 1 305 PERSONNES ÂGÉES de plus de 65 ans.

MAINTENIR LES LOGEMENTS EN BON ÉTAT POUR LA SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Entretien préventif

Afin d'entretenir et améliorer ses logements, l'Office effectue une vérification systématique et ordonnée. En 2018, plus de **1 110 logements** ont pu profiter de cet entretien qui est rassurant pour les locataires.

Le service de l'entretien des immeubles reçoit également des requêtes de la part des locataires pour des problèmes liés à l'entretien régulier de leur appartement ou immeuble. En effet, certaines réparations s'imposent en raison de l'usure normale des appareils et des pièces ou en raison de l'âge de ceux-ci. Il peut s'agir par exemple d'un problème de plomberie ou électrique, une réparation d'un mur ou d'un plancher endommagé. En 2018, l'Office a reçu **8 230 bons de travail** en ce sens, ce qui a engendré des travaux correctifs.

Nouveauté : Formulaire de demande de réparation en ligne



Les préposés à l'entretien effectuent différentes interventions en réparation et entretien.

En 2018, l'Office a mis en place une nouvelle technologie afin de faciliter aux locataires le transfert de demande de réparation. En effet, il a créé un formulaire disponible directement sur le site Web de l'organisme. Une façon simple et rapide pour informer d'un problème non urgent.

Extermination

Le service de l'entretien des immeubles et le service communautaire travaillent ensemble dans les diverses interventions préventives et correctives afin de répondre au besoin des locataires au niveau de l'extermination de la vermine, principalement des coquerelles et des punaises de lit.

Des ateliers de sensibilisation sont offerts dans différents ensembles immobiliers et les nouveaux locataires rencontrés lors des visites de courtoisie sont informés en ce qui a trait à la prévention et à l'extermination des insectes nuisibles.

De nouvelles façons de travailler ont également été développées en ce qui concerne la prévention, notamment grâce à la pose de moniteurs et aux inspections massives d'immeubles.

Le service communautaire est en charge de mettre en place la série d'interventions et coordonner les activités liées à l'extermination massive. Que ce soit l'évaluation des besoins, la préparation des logements à l'extermination ou le soutien psychosocial, ce service est indispensable pour appuyer les locataires dans les démarches.

De plus, l'Office a travaillé à développer plusieurs partenariats. Lors des exterminations massives, la Ville de Gatineau, la Santé publique et l'équipe Image du CISSS de l'Outaouais s'impliquent à différentes étapes. Le travail se fait donc en collaboration avec différents partenaires du milieu.

Remplacer, améliorer et moderniser le parc immobilier

Les services techniques ont réalisé une trentaine

de projets de travaux majeurs pour un budget annuel total en remplacement, amélioration et modernisation (RAM) de 12 249 735 \$.

TRAVAUX RÉALISÉS EN 2018	COÛT DES TRAVAUX
Projet spécial Raymond-Brunet	4 131 925 \$
Travaux de protection contre les incendies	1 344 525 \$
Portes et fenêtres	759 000 \$
Remplacement de toitures	865 000 \$
Remise à neuf de cuisine et salle de bain	800 000 \$
Remplacement de couvre-planchers	380 000 \$
Rénovation de logements vacants	800 000 \$

Parmi les projets de grande envergure, la remise à neuf de l'immeuble situé au 160, rue Lausanne est remarquable. En effet, l'Office a profité de la réfection à la suite de l'incendie qui s'y est déclaré le 17 février 2018 afin d'incorporer les innovations qui améliorent la qualité de vie des gens. Isolation coupe-feu très performante, insonorisation et réduction de risque de dégâts d'eau sont des éléments clés des améliorations.

Beaucoup de détails ont été pris en considération afin de rendre ces logements plus durables et au goût du jour. Premièrement, l'Office a appliqué les mêmes pratiques que pour une construction neuve en ce qui concerne l'isolation.

L'installation des séparations coupe-feu a pour but de ralentir le feu et donner un minimum de 30 minutes supplémentaires avant que l'incendie ne se propage dans un autre appartement. Ces travaux inaperçus assurent donc la sécurité des locataires.



La cuisine avant



La salle de bain avant

De plus, les appartements sont beaucoup plus insonorisés grâce à une laine spéciale installée dans tous les murs. Des modifications apportées dans l'espace de la laveuse-sécheuse font aussi partie des innovations. Aménagée comme une douche avec un drain, cette solution permet d'éviter des dégâts d'eau.



La cuisine après



La salle de bain après

Enfin, des matériaux durables ont été utilisés dans la remise à neuf des logements. Non seulement les armoires de cuisine sont faites en bois massif, mais les garde-corps sur les balcons ont également été remplacés. En plus d'être solides, ces modifications apportent un style moderne.

Au-delà de l'incendie ayant eu lieu au 160, rue Lausanne, l'année 2018 semble être une année record en ce qui a trait au nombre de sinistres. Le plus marquant est bien évidemment le passage d'une tornade de force 3 qui a ravagé de nombreux immeubles à Gatineau, particulièrement dans le secteur Mont-Bleu. C'est dans ce quartier qu'un immeuble de l'Office est touché, soit au 73, rue Jumonville.

SAVIEZ-VOUS QUE...

78 % DES MÉNAGES logés avec l'Office ont un revenu annuel de moins de 20 000\$.

1 003 MÉNAGES étaient en attente d'un logement subventionné auprès de l'Office en décembre 2018.



Secteur Mont-Bleu le lendemain de l'événement



73, rue Jumonville

AIDER LA POPULATION À TROUVER UN NOUVEAU TOIT

Tous les 12 ménages qui y habitent au moment de la tornade sont rapidement relogés de façon permanente grâce aux efforts déployés par les services à la location de l'Office.

De plus, le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) de l'Office se mobilise afin de procéder au jumelage entre les besoins de tous les sinistrés et l'offre des propriétaires. En effet, dès le lendemain du passage de la tornade, les intervenantes sont présentes au centre de services aux sinistrés afin d'informer et cibler les besoins des gens touchés par cet événement tragique.



Les intervenantes du SARL au centre de services aux sinistrés

Dans les bureaux de l'Office, les employés des services à la location donnent aussi un coup de pouce dans la recherche de logements disponibles et le contact avec les propriétaires privés intéressés à loger les sinistrés. De plus, le service de l'entretien des immeubles met des bouchées doubles afin de préparer plus rapidement des logements vacants.

Ainsi, le SARL parvient à reloger 210 ménages dont 147 dans le secteur privé et 63 à travers l'Office, que ce soit dans des logements subventionnés ou abordables de l'organisme ou encore à l'aide du programme de supplément au loyer.

D'ailleurs, l'année 2018 a été particulièrement occupée pour le Service d'aide à la recherche de logement qui a reçu au total **1 698** demandes dont :

- **604** demandes d'information
- **1 094** demandes d'aide à la recherche de logement

Lors de l'ouverture de dossiers :

- **21** ménages étaient à la rue
- **30** ménages étaient logés dans un motel
- **5** ménages étaient en camping

Parmi les 1 094 ménages à la recherche de logement, **747 étaient des personnes seules**, soit près de **70 %**.

SAVIEZ-VOUS QUE...

2 133 ENFANTS sont logés par l'Office. Les enfants forment **28% DE NOS LOCATAIRES**.

Des 7 731 LOCATAIRES de l'Office, **59% VIVENT SEULS**.

Des familles monoparentales constituent **18% DE NOS MÉNAGES**.

552 LOGEMENTS ont été offerts en 2018.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES MILIEUX DE VIE

Support au CCR et aux associations de locataires

Le soutien offert au comité consultatif des résidents (CCR) et aux associations des locataires a pour but de favoriser l'autonomie et la participation citoyenne des locataires dans les milieux de vie. L'agente de développement offre soutien et encadrement dans le cadre de l'actualisation du plan d'action du CCR, le développement d'outils afin de favoriser la participation démocratique, le soutien aux actions et finalement le développement des associations. Vous trouverez ci-dessous les données relatives à l'implication avec le CCR et les associations de locataires.

PROJETS ET COMITÉS	NOMBRE DE RENCONTRES ET DE PARTICIPANTS	NOMBRE D'HEURES ALLOUÉES
Support au CCR	10 rencontres annuelles Environ 25 participants	Près de 88 heures
Comité exécutif CCR	12 rencontres 5 membres	Près de 75 heures
Support aux associations	AGE et AGA de toutes les associations 515 participants	Près de 216 heures

J'aime ma cuisine

La distribution des plats se poursuit dans la résidence Habitations Sanscartier, située au 94, rue Saint-Denis. Pour des occasions spéciales, tous les locataires de la résidence sont invités à un repas ou un barbecue.

Le projet étant un succès, l'Office d'habitation de l'Outaouais a décidé d'élargir l'offre à d'autres ensembles immobiliers en commençant par ceux qui se trouvent dans des déserts alimentaires.

Barbecue annuel du projet « J'aime ma cuisine »

« J'aime ma cuisine » répond à plusieurs besoins de la population vieillissante et en perte d'autonomie. Par exemple, les locataires qui subissent des chirurgies ne sont pas toujours en mesure de se faire à manger. De plus, la solitude fait en sorte que les locataires n'ont pas toujours le goût de cuisiner.

En plus de répondre à un besoin criant des locataires âgés, le projet offre un volet d'insertion sociale. En effet, il permet l'employabilité et l'acquisition de certaines habiletés sociales. D'ailleurs, un locataire de l'Office y est employé avec une subvention salariale.



Vert chez moi

Le projet « Vert chez moi » permet aux locataires de l'Office de s'impliquer dans la création et le développement des jardins communautaires au sein de leurs immeubles.

Les locataires de plusieurs ensembles immobiliers ont travaillé fort et ont fait de belles récoltes en 2018.

Flash sur mon quartier

« Flash sur mon quartier » est une recherche participative qui vise à mieux comprendre comment le bien-être est influencé par l'environnement résidentiel. Le projet s'est déroulé au sein des Jardins Mont-Bleu et du quartier où est situé cet ensemble d'habitations à loyer modique.

Tout au long de l'année 2018, les 9 locataires-chercheurs ont pris de nombreuses photos qu'ils ont présentées lors d'une exposition. De cette façon, ils souhaitent faire connaître leur point de vue collectif sur les forces et les faiblesses de leur environnement dans le but de contribuer à son amélioration.

Afin d'y parvenir, ils établissent, en collaboration avec le service communautaire, un plan d'action pour remédier à des problématiques soulevées dans les photos.



Les locataires ont eu une belle participation au projet « Vert chez moi ».



Le projet en quelques chiffres :

- 9 locataires-chercheurs des Jardins Mont-Bleu, accompagnés par une équipe de recherche
- Plus de 150 photos prises
- 5 heures de formation à la recherche et à la photographie
- 5 séances de discussion autour de 80 photos significatives concernant le lien entre l'environnement et le bien-être

Noël à Cogeco

Encore cette année, plus de 150 jeunes, âgés de 5 à 11 ans et issus de familles résidant dans un des logements gérés par l'Office d'habitation de l'Outaouais, ont eu la chance de participer gratuitement à Noël à Cogeco.

Organisée en partenariat avec 104,7 FM Outaouais, une station radio de Cogeco Media, cette activité a permis aux enfants de profiter d'une matinée de Noël magique en plus de recevoir un habit d'hiver, des bottes et divers cadeaux.



FACILITER LA VIE DES LOCATAIRES

Règlement sur le cannabis

Le 17 octobre 2018, le cannabis devient légal au Canada. Chaque office d'habitation est responsable d'appliquer sa propre réglementation à cet effet. Après avoir consulté son CCR et dans l'optique d'offrir à tous ses locataires un milieu de vie de qualité et respectant des droits acquis, l'Office d'habitation de l'Outaouais donne aux requérants la possibilité de cocher dans leur demande de logement s'ils sont intéressés ou non à habiter dans un logement sans fumée.

De cette façon, l'Office souhaite évaluer quelle est la demande pour ce type de logements. Selon le besoin, les nouveaux projets de construction d'édifice pourraient être non-fumeurs. De plus, si la demande est élevée, l'organisme pourrait également convertir progressivement certains immeubles existants. Pour le moment, la réglementation sur la consommation du cannabis est la même que celle concernant le tabac. Les locataires peuvent donc consommer à l'intérieur de leur logement, mais pas dans les aires communes.

COMMUNIQUER AVEC DIFFÉRENTS PUBLICS

Locataires

Le journal des locataires de l'Office d'habitation de l'Outaouais, le Connexion, a été publié trois fois en 2018, soit en avril, en septembre et en décembre. Le journal permet de tenir au courant les locataires de différentes activités et événements.



Employés

Le bulletin d'information mensuel des employés de l'Office d'habitation de l'Outaouais, l'Officiel, renaît de ses cendres sous toute une nouvelle forme en 2018. Avant cette transformation, il était imprimé et distribué aux employés en personne. Dans le souci écologique et économique, l'Officiel est envoyé comme un bulletin électronique qui se rend directement aux boîtes courriel des employés.



L'Officiel

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

Public externe

L'Office continue de communiquer avec sa clientèle et le public en général à travers son site Web où il diffuse des communiqués de presse, des nouvelles sur différentes activités organisées par l'organisme et de l'information pertinente pour les locataires.

En 2018, l'organisme est devenu beaucoup plus actif sur sa page Facebook ce qui a permis d'attirer de nouveaux abonnés et de faire rayonner l'organisme sur la plateforme. Dans le but d'être davantage présent sur la toile, l'Office a ouvert aussi un compte Twitter.

Finalement, l'organisme a souhaité d'avoir plus de visibilité dans le réseau des offices d'habitation à travers la province. Ceci a été possible grâce à la publication de plusieurs articles dans le Quadrilatère, la revue du Regroupement des offices d'habitation du Québec.



La responsable du service communautaire de l'Office, Mélanie Pilon-Gauvin, reçoit le prix d'excellence 2018 dans la catégorie Leader engagé, décerné par le Réseau québécois des villes et villages en santé.

Ce prix lui est remis par Chloé Dodinot, directrice générale de l'organisme. Mme Pilon-Gauvin se démarque par son implication comme leader dans sa communauté, notamment grâce au développement du projet « Habiter mon quartier ».

OFFICE D'HABITATION DE L'OUTAOUAIS

RÉSULTATS FINANCIERS - NCOSBL*

pour l'exercice se terminant le 31 DÉCEMBRE 2018

BILAN	2018	2017
Actifs à court terme	7 068 757 \$	4 836 058 \$
Placements	192 468 \$	174 503 \$
Immobilisations	37 283 913 \$	32 281 156 \$
	44 545 138 \$	37 291 717 \$
Passifs à court terme	21 212 771 \$	16 806 317 \$
Dettes à long terme	31 184 420 \$	27 286 636 \$
Actif net	-7 852 053 \$	-6 801 236 \$
	44 545 138 \$	37 291 717 \$

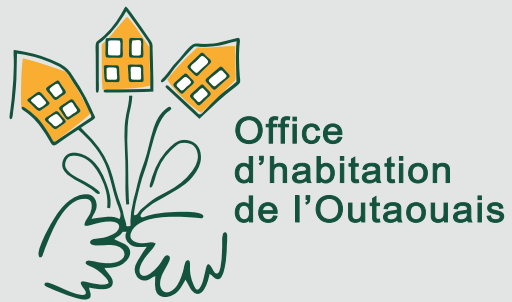
RÉSULTATS	HLM Public	HLM Privé	Total 2018	Total 2017
PRODUITS				
Loyers	12 336 642 \$	109 729 \$	12 446 371 \$	11 503 960 \$
Subventions	14 286 167 \$	154 697 \$	14 440 864 \$	12 812 088 \$
Autres	1 315 960 \$	2 165 \$	1 318 125 \$	1 310 036 \$
TOTAL DES PRODUITS	27 938 769 \$	266 591 \$	28 205 360 \$	25 626 084 \$
CHARGES				
Administration	3 311 363 \$	13 603 \$	3 324 966 \$	3 570 076 \$
Conciergerie et entretien	3 672 990 \$	46 963 \$	3 719 953 \$	3 706 705 \$
Énergie, taxes, assurances et sinistres	8 546 383 \$	87 047 \$	8 633 430 \$	7 972 374 \$
Remplacement, améliorations et modernisation	1 705 273 \$	25 387 \$	1 730 660 \$	1 017 691 \$
Financement	7 995 572 \$	16 117 \$	8 011 689 \$	7 265 967 \$
Amortissement des immobilisations	2 412 281 \$	36 352 \$	2 448 633 \$	2 068 376 \$
Services à la clientèle	564 322 \$	2 293 \$	566 615 \$	196 172 \$
TOTAL DES CHARGES	28 208 184 \$	227 762 \$	28 435 946 \$	25 797 361 \$

SURPLUS ou (DÉFICIT)	(269 415 \$)	38 829 \$	(230 586 \$)	(171 277 \$)
-----------------------------	--------------	-----------	--------------	--------------

PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER	2018	2017
Déboursés		
Versements aux bénéficiaires	6 743 489 \$	5 995 108 \$
Frais d'administration et de livraison	285 836 \$	261 965 \$
	7 029 324 \$	6 257 073 \$
Contributions		
SHQ	6 326 392 \$	5 631 366 \$
Municipalités	702 932 \$	625 707 \$
	7 029 324 \$	6 257 073 \$

Sources: États financiers vérifiés au 31 décembre 2018

*NCOSBL : Normes comptables pour les organismes sans but lucratif



OHOutaouais



OHOutaouais

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