

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2012-2013

Office municipal d'habitation de Rimouski

1

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Suivant l'évolution de ses clientèles et des objectifs qu'il se fixe pour répondre aux besoins émergents, l'Office municipal d'habitation de Rimouski :

- *visé l'excellence dans l'ensemble de ses interventions*
- *se dote des outils nécessaires pour optimiser la portée de ses actions*
- *fait la promotion, auprès de ses partenaires, de pratiques avant-gardistes*
- *assume le rôle d'intervenant pivot dans l'organisation d'un habitat moderne, respectueux de ses occupants et de l'environnement qu'il occupe*

MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

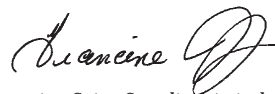
Un milieu de vie de qualité, qui donne une chance égale à tous de s'épanouir, de se dépasser, de participer activement au développement de notre communauté; voilà quelques éléments qui ont guidé nos interventions au cours des deux dernières années et qui continuent de motiver nos choix.

Solidement appuyés par une équipe presque entièrement renouvelée aux ressources humaines, c'est avec fierté et optimisme que le conseil et la direction entament les projets à venir, tout en s'appuyant sur de solides acquis au niveau des processus et politiques organisationnelles. Le renouvellement de la convention collective pour une durée de 7 ans, l'instauration d'un cadre opérationnel reconnaissant certaines responsabilités à divers organismes du milieu et la confirmation de l'obtention de 46 nouvelles unités de logements auprès de la SHQ, ne sont que quelques réalisations dont nous sommes particulièrement fiers. Ces diverses interventions répondent aux objectifs que nous nous étions fixés dans le cadre de notre planification stratégique en 2011. À cet effet, nous avons repris l'exercice en 2013 afin de valider les résultats et ajuster la dynamique de nos actions.

Voulant continuer à développer le parc immobilier communautaire, nous croyons qu'il est essentiel de maintenir et améliorer l'offre de logements abordables de qualité à Rimouski, et ce, afin de répondre à des besoins en constante évolution. En respectant rigoureusement les prérogatives administratives et légales qui régissent notre secteur d'activités, le conseil d'administration, la direction et les employés de l'OMHR visent à préserver et développer la richesse communautaire que représente le logement social.



Guildo Lavoie, président



Francine Saint-Cyr, dir. générale

MISSION

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

RÔLE DANS LA COMMUNAUTÉ

L'Office municipal d'habitation de Rimouski joue un rôle pivot dans l'organisation et le maintien d'un habitat moderne, respectueux de son environnement et des personnes qui l'occupent. Responsable de la gestion et du maintien de l'actif que représentent les logements sociaux, l'OMHR offre, aux ménages à faible et modeste revenus, des logements de qualité. Œuvrant en première ligne d'intervention auprès d'une clientèle fragilisée sur le plan économique et social, l'Office municipal d'habitation de Rimouski vise à assurer une stabilité de logement, nécessaire à l'émancipation sociale et la prise en charge individuelle.

2

FAITS SAILLANTS

Des actions qui mènent à des résultats, ceux-ci ayant un impact positif sur la qualité de vie des locataires; voilà le leitmotiv d'une organisation qui, année après année, travaille à mettre en place des projets de développement touchant l'ensemble des sphères d'actions de l'organisation. Qu'ils soient économiques, sociaux ou opérationnels, les résultats probants témoignent de l'engagement d'une équipe solidaire, résolument vouée à l'atteinte de la mission organisationnelle.

ÉCONOMIQUE //

Les années 2012 et 2013 ont mis la table à des projets dont les sommes totalisent plus de 14 235 787 \$ d'investissements de la part, entre autre, des instances fédérales, provinciales et municipales. Les travaux de rénovation majeure entrepris à Place Lamoureux, la réservation d'unités et les travaux préliminaires dans le cadre du développement du projet La Conviviale, ainsi que les divers projets spéciaux et de rénovations promulgués dans le cadre des subventions de Rénovation-Amélioration-Modernisation (RAM), totalisent des investissements ayant un impact financier important dans la région. D'après une étude réalisée pour le compte de la Société d'habitation du Québec, chaque dollar investi par le biais des divers programmes d'investissements a un effet multiplicateur de l'ordre de 2,20 \$, ce qui se traduit, pour les deux dernières années, en des retombées économiques de l'ordre de 31 300 000 \$ dans la région de Rimouski. Nul doute que cet impact économique représente une part importante des activités liées à la construction résidentielle et commerciale, tout en stimulant la vive compétition des entreprises qui soumissionnent sur l'ensemble de ces travaux. C'est dans cet esprit de transparence et avec un souci constant d'assurer une gestion responsable que l'équipe de l'OMHR contribue activement au développement économique régional de par le biais des nombreux projets qu'elle entreprend.

SOCIAL //

Plus qu'un gestionnaire immobilier, l'OMHR assure la livraison d'un programme de développement communautaire s'articulant autour de quatre axes principaux : le soutien à la vie associative et la prise en charge des milieux de vie par les résidents, l'appui à des projets communautaires, la concertation et le développement de partenariats avec les organismes du milieu et finalement, les interventions ciblées en cas de situations particulières. Par le biais de ces axes d'interventions,

l'équipe au soutien communautaire dynamise les milieux de vie sous sa gestion en ayant toujours un souci de responsabilisation et du développement du pouvoir d'agir, ce que l'on appelle l'empowerment. Ces concepts sont au cœur des stratégies d'interventions élaborées et mis en œuvre.

OPÉRATIONNEL //

Efficiences, productivité et innovation; le Service aux immeubles veille au maintien de l'actif que représente le logement social, en mettant en pratique ces trois principes directeurs. Ces pratiques d'interventions guident les mesures correctives et préventives qui sont planifiées chaque année, dans le but de maintenir à jour les travaux d'entretien. Les grands chantiers entrepris au courant des deux dernières années comprennent la dotation et le remplacement des postes suite au départ à la retraite d'une majorité des employés au service technique, les travaux majeurs planifiés et débutés pour le complexe d'habitation Place Lamoureux ainsi que divers travaux portant sur la mise à jour de la performance énergétique des bâtiments. La croissance du nombre de logements sous gestion s'étant poursuivie au courant des dernières années, les ressources affectées au Service des immeubles sont en croissance. L'objectif demeure toujours d'optimiser les interventions pour que celles-ci soient durables et responsables.

3

STRATÉGIES D'INTERVENTIONS // // // //

Exercice visant à planifier les interventions prioritaires par le conseil d'administration, la planification triennale réalisée en 2013 reprend plusieurs éléments mis en place et menés à terme lors de la dernière planification stratégique, à l'hiver 2010. Cet exercice met l'emphase sur la consolidation des acquis en termes de développement social, sur la poursuite et la fin des travaux de rénovation majeure entrepris ainsi que sur le positionnement stratégique de l'organisation au sein des acteurs socio-économiques d'influence du milieu.

AXES PRIORITAIRES //////////////////////////////////////

RÉALISATION DE PROJETS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE POUR ASSURER LE BIEN-ÊTRE DES LOCATAIRES

L'OMHR a expérimenté avec succès plusieurs services auprès des locataires pour stimuler le développement communautaire. Les efforts ont été orientés dans de multiples directions et plusieurs organismes sollicitent régulièrement l'OMHR pour réaliser des projets. Donc, nous visons à amener les services présents dans la communauté au sein des milieux de vie de l'OMHR pour accroître leur utilisation par les locataires. Ceci implique nécessairement un volet de formation des locataires, pour que ceux-ci puissent jouer un rôle d'acteurs communautaires dans le but de développer leurs compétences et leurs talents. Nous sommes d'avis que de nouvelles opportunités de développement résident dans la création de partenariats avec les organismes communautaires qui œuvrent déjà dans nos milieux.

DÉVELOPPEMENT DE LOGEMENTS SOCIAUX POUR LOGER LES CITOYENS AYANT DES REVENUS FAIBLES ET MODESTES

La liste de requérants de logements sociaux, étant composée de personnes vivant avec des revenus faibles ou modestes, est en progression constante. Malgré le taux d'inoccupation qui augmente et se stabilise à Rimouski, les logements à prix abordable de qualité se font rares, ce qui exerce une pression à la hausse sur les demandes de logement à prix modique. En ce sens, le développement de nouveaux logements sociaux doit se faire en considération des besoins exprimés. Pour les années futures, la liste des requérants en attente d'un logement social démontre que ce sont les ménages personnes seules qui ont, statistiquement, les plus grands besoins en terme de nombre absolu. L'Office municipal d'habitation de Rimouski prévoit donc répondre à ces besoins en développant de nouveaux projets d'habitation répondant aux besoins spécifiques de cette clientèle.

COMMUNICATION DE LA MISSION DE L'OMHR AUPRÈS DES PARTENAIRES

Avec les changements politiques, au palier municipal et provincial, la perte potentielle de compréhension de la mission de l'Office municipal d'habitation de Rimouski des décideurs publics, est un risque qui doit continuellement être amenuisé par une stratégie de communication efficace et évolutive. La connaissance, par les citoyens et les organismes communautaires, de l'apport des activités de développement communautaire de l'OMHR doit aussi être améliorée dans le but de minimiser les stigmates associés aux milieux de vie sous la gestion de l'OMHR. En ce sens, plusieurs efforts ont été faits pour améliorer la performance des communications de l'organisation; le journal des locataires « Le Communicateur » a été mis sur pied, des communications ont été réalisées par le biais d'outils du Regroupement des Offices d'habitation du Québec et de nombreuses communications médiatiques ont assuré une visibilité auprès du grand public. Ces efforts se poursuivront en mettant en place, en 2014 et 2015, une stratégie de communication globale qui aura à mettre à profit les diverses plateformes (électronique, papier, médiatique) disponibles et accessibles par les usagers et les diverses clientèles.

MAINTIEN DE LA COMPÉTENCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Depuis les cinq dernières années, les divers succès de l'organisation ont été rendus possibles par la présence d'un conseil composé de membres ayant des compétences complémentaires et un mode de fonctionnement basé sur la collaboration et la concertation. Le renouvellement des membres du conseil demeure une préoccupation, et ce, afin d'assurer une cohésion et une adhésion de tous les administrateurs aux valeurs et à la mission de l'organisme. Par la cohérence qui existe entre les actions et la mission de l'organisme, le conseil d'administration de l'OMHR fait la démonstration que celui-ci détient les compétences pour mener à terme les objectifs qu'il se donne.

4

DÉVELOPPEMENT DURABLE //

Le conseil d'administration a adopté en avril 2013 une politique de développement durable. Celui-ci se définit comme un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Il s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementales, sociales et économiques des activités de développement.



PARTENARIATS EN GESTION DU PATRIMOINE BÂTI

L'Office entretient des partenariats et des collaborations qui permettent de mieux répondre aux besoins des clientèles qu'elle dessert. En 2012 et 2013, ces partenariats visent à adresser des situations spécifiques, notamment le logement de groupe supervisé pour une clientèle présentant des déficiences intellectuelles et troubles mentaux, l'hébergement transitoire pour une clientèle vulnérable ainsi qu'un lieu de suivi post-hébergement avec support communautaire pour éviter l'itinérance chez les jeunes en difficulté. Ces interventions se font évidemment en partenariats avec les instances locales qui œuvrent auprès de ces clientèles spécifiques, tant auprès des services sociaux institutionnels que des organismes communautaires. Sommairement, ce sont sept grands logements qui sont occupés en permanence par les locataires du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Bas-Saint-Laurent, du Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette et de l'Auberge du cœur Le Transit de Rimouski. Ce sont vingt locataires qui bénéficient, moyennant une contribution équivalente à celle de la clientèle régulière, de logements adaptés à leurs conditions de santé physique et mentale.

POLITIQUE ORGANISATIONNELLE

Dans le respect de la législation et des ressources financières disponibles, l'Office municipal d'habitation de Rimouski entend favoriser le mieux-être des personnes, employés et locataires, notamment par leur participation active aux décisions de l'OMHR et par l'amélioration de la qualité de leur milieu de vie ou de travail. L'Office entend aussi poursuivre l'implantation d'une gestion écologique du parc immobilier, notamment par un souci de l'efficacité énergétique de ses bâtiments, par la gestion de ses matières résiduelles et sur le choix de matériaux sains et écologiques. Évidemment, l'in-

tégration des principes de développement durable doit aussi se faire à l'ensemble des activités de l'OMHR, tant au service technique qu'aux différentes unités administratives.

DÉVELOPPEMENT DU PROJET D'HABITATION « LA CONVIVIALE »

Suite à l'étude des besoins et une analyse exhaustive des caractéristiques de la clientèle requérante, l'équipe de développement de l'OMHR a entrepris de conceptualiser et réaliser le projet d'habitation « La Conviviale ». Visant à répondre aux besoins de logement d'une clientèle étant constituée de personnes seules vulnérables, ce projet a franchi, en 2012 et 2013, les étapes de conception, de financement et d'acceptation auprès de divers partenaires. Ce nouveau projet d'habitation est novateur puisqu'il est réalisé selon les normes d'une construction de type solaire passive. Les partenaires qui contribuent financièrement à la concrétisation de ce projet sont :

- Société d'Habitation du Québec –
Programme AccèsLogis 3 036 750 \$
- Ville de Rimouski
(incluant le congé de taxes). 1 120 587 \$
- Agence de santé et service sociaux
du Bas-Saint-Laurent. 200 000 \$
- Novoclimat 2.0 94 000 \$
- Caisse Desjardins de Rimouski –
Fonds d'aide au développement du milieu 80 000 \$

TOTAL 4 531 337 \$

MISE EN PLACE DU NOUVEAU RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION SUR LES HABITATIONS À LOYER MODIQUE

Le 1^{er} septembre 2011, la Société d'habitation du Québec a débuté le compte à rebours concernant l'application du nouveau règlement d'attribution sur les habitations à loyer modique. À la grandeur du Québec, les Offices d'habitation devaient se conformer avant le 1^{er} septembre 2012 aux nouveaux articles de lois. Ainsi, l'OMHR a complètement transformé le traitement de plus de 250 demandes de logement social. Ce changement majeur a modifié les critères acceptés pour la pondération des demandes ainsi que le classement de tous les requérants. Alors que les frais de logement, la qualité physique des lieux habités et l'état de santé des requérants avaient un impact majeur auparavant, ils ont été retirés du processus d'admissibilité pour leur subjectivité trop importante. L'ancienneté de la demande, les revenus déclarés et la présence d'enfants mineurs sont devenus les trois grands éléments différenciant les demandes d'une même catégorie. L'OMHR a également relevé le défi de diviser ses ensembles immobiliers en secteurs et de permettre aux requérants de désigner sur la liste d'attente les endroits où ils préféreraient résider. Alors qu'une seule liste globale existait en 2011, les requérants peuvent apparaître depuis septembre 2012 sur un maximum de huit listes distinctes, chacune ayant ses caractéristiques propres sur l'emplacement des immeubles, la typologie des logements et la catégorie d'âge permise. Ce changement de réglementation a également permis aux requérants des municipalités de Saint-Anaclet-de-Lessard, Saint-Fabien et Saint-Narcisse-de-Rimouski de déposer une demande de logement à loyer modique à Rimouski pour la première fois.

RELOCALISATION DE LOCATAIRES DANS LE CADRE DE TRAVAUX MAJEURS

La réalisation de rénovations dans un immeuble amène bien souvent des contraintes au plan architectural, mais également au plan humain. Dans le cadre de la première phase des travaux majeurs amorcés en 2013 dans l'ensemble immobilier Place Lamoureux, seize ménages étaient appelés à être relocalisés pour une période d'au moins six mois. Cet exercice, nécessaire considérant l'ampleur des travaux entrepris dans chaque logement, demandait un effort logistique important. Seize logements, chacun répondant aux besoins spécifiques de ses futurs occupants, devaient être réservés afin d'accueillir dans les délais prescrits la totalité des ménages impliqués. La préparation de ces relocalisations a débuté près d'un an avant le début des travaux afin d'identifier pour la phase de rénovation initiale, ainsi que les phases subséquentes, la meilleure option de relocalisation. Gage de succès de l'opération, les seize ménages concernés ont soit pris la décision de conserver le nouveau logement offert ou de réintégrer leur logement à Place Lamoureux une fois les travaux complétés.

CRÉATION DU GUIDE DU LOCATAIRE

Afin d'actualiser le règlement de l'immeuble et d'en augmenter la compréhension chez les locataires, un nouvel outil a été créé. Entrée en fonction le 1^{er} juillet 2013, le Guide du locataire comprend des informations sur le fonctionnement de l'OMHR, les coordonnées des services essentiels et d'organismes de la région ainsi qu'une présentation en ordre alphabétique des lois, règlements internes et conseils avec lesquels les locataires doivent être familiers. Ce guide de 44 pages est devenu un outil de référence à portée de la main répondant aux interrogations de la clientèle.

A construction worker wearing a white safety vest and a grey long-sleeved shirt is using a power drill on a roof. The worker's hands are visible, holding the drill. The background shows the texture of the roof shingles and the mechanical parts of the drill. The overall image has a reddish-orange tint.

6

SERVICE AUX IMMEUBLES //

Les services aux immeubles comprennent les services de conciergerie, d'entretien et de travaux spécialisés requis pour assurer la pérennité du patrimoine bâti. Les investissements majeurs réalisés dans le cadre des budgets Rénovation–Amélioration–Modernisation cadrent dans la planification stratégique de l'organisation. Cette capacité d'assurer le maintien et l'amélioration des infrastructures physique confère à ces services un rôle clé dans la réalisation de la mission première de l'Office municipal d'habitation de Rimouski, soit d'offrir des logements de qualité, adaptés aux besoins de la clientèle.

7

DÉVELOPPEMENT SOCIAL //

En plus de favoriser la prise en charge de leur milieu et de constituer des lieux d'éducation à la gestion démocratique, les associations de locataires constituent aussi des véhicules privilégiés pour :

- *rejoindre les résidants isolés*
- *identifier des besoins*
- *favoriser le réseautage avec des ressources de la communauté*
- *porter des projets communautaires*

SOUTIEN À LA VIE ASSOCIATIVE // ET À LA PRISE EN CHARGE DE LEUR // MILIEU PAR LES RÉSIDANTS //

- Soutien au Comité consultatif des résidants (CCR)
 - Onze locataires représentant divers secteurs
 - Révision des règlements généraux (sous-comité)
 - Soutien à la coordination du jardinage communautaire
- Soutien au fonctionnement de 4 associations de locataires
 - Représentant au total 332 ménages
 - 45 % d'aînés, 55 % de familles ou d'adultes seuls

Le jardinage communautaire qui s'est développé sur les terrains de l'OMHR depuis quelques années grâce à ce projet porté par le CCR permet maintenant à 55 personnes, dont plusieurs aînés, de pratiquer le jardinage en terre ou en bac surélevé. Ces projets permettent de créer des occasions d'entraide et de socialisation, d'être physiquement actif et d'améliorer son autonomie alimentaire.

CONCERTATION ET DÉVELOPPEMENT // DE PARTENARIATS //

Présence active dans plusieurs instances de concertations, dont :

- COSMOSS (comité Saines habitudes de vie)
- Partenaires locaux du PAL en santé mentale
- Comité Logement'vole
- Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale (2 comités : sécurité alimentaire & transport des denrées alimentaires)
- Maison des familles de Rimouski-Neigette
- En tout C.A.S.
- SAIME
- CLSC

Ces partenariats permettent aussi d'aider les organismes du milieu à rejoindre une clientèle vulnérable et isolée, de favoriser l'accès à des ressources pour les résidants, ainsi que de formuler et développer des projets qui constituent même parfois un ajout de ressources pour la communauté.

INTERVENTIONS CIBLÉES LORS DE // SITUATIONS PARTICULIÈRES //

Visant à améliorer le climat de vie, diverses interventions ont été réalisées pour réduire et éliminer les conflits de voisinage auprès de clientèles traditionnellement isolées socialement. Ces efforts sont récurrents et doivent être continus. Selon les statistiques de plaintes reçues, la clientèle des personnes âgées est traditionnellement plus propice au développement de problématiques de voisinage pour diverses raisons socio-sanitaires.

APPUI À DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE ET SOCIAL //

| Nom du projet | Partenaire | Subvention |
|--|--|-------------------|
| Un lopin de terre pour tous (Jardinage communautaire) | Société d'habitation du Québec | 10 000 \$ |
| La vie en vert (Aménagement durable du milieu de vie) | Société d'habitation du Québec | 3 500 \$ |
| Projet de théâtre (Sensibilisation à la maltraitance envers les aînés) | Nouveaux horizons pour les aînés | 22 000 \$ |
| L'autre place des arts (Insertion socio-professionnelle) | Emploi-Québec | 81 000 \$ |
| Je m'active dehors (Aménagement favorable à l'activité physique) | Société d'habitation du Québec | 8 500 \$ |
| Un avenir avec des jardins (Jardinage communautaire) | Fonds d'aide au dév. du milieu de la caisse Desjardins | 2 500 \$ |
| | TOTAL | 127 500 \$ |

8

BILAN FINANCIER

Le cadre budgétaire et financier de l'Office municipal d'habitation de Rimouski est normé par la Société d'habitation du Québec, celle-ci étant l'instance qui approuve les budgets de l'organisme. Sommairement, les revenus sont comptabilisés selon la répartition suivante :

- *Revenus de location 45 %*
- *Subventions SHQ 37 %*
- *Avances temporaires / RAM capitalisé versées par la SHQ. 12 %*
- *Subventions Ville de Rimouski 4 %*
- *Subventions partenaires 2 %*

ÉTAT DES RÉSULTATS DU PROGRAMME HLM PUBLIC //////////////////////////////////////

| | 2012 | 2013 |
|--|---------------------|---------------------|
| REVENUS | | |
| Location | 2 507 177 \$ | 2 459 647 \$ |
| Intérêts | 1 658 \$ | 2 778 \$ |
| Centre de services | 95 301 \$ | 98 300 \$ |
| Divers | 22 374 \$ | 19 015 \$ |
| Non récurrent | 75 \$ | 1 103 \$ |
| CONTRIBUTIONS | | |
| SHQ | 2 099 298 \$ | 2 761 591 \$ |
| Avances temporaires / RAM capitalisées par SHQ | 704 148 \$ | 3 007 116 \$ |
| Ville de Rimouski | 204 624 \$ | 251 582 \$ |
| TOTAL | 5 634 655 \$ | 8 601 132 \$ |

| | 2012 | 2013 |
|---|---------------------|---------------------|
| DÉPENSES | | |
| Administration | 691 956 \$ | 825 729 \$ |
| Conciergerie et entretien | 787 571 \$ | 793 303 \$ |
| Énergie, taxes, assurances et sinistres | 1 401 557 \$ | 1 847 126 \$ |
| Remplacement, amélioration et modernisation (RAM) | 1 292 978 \$ | 3 425 964 \$ |
| Financement/Contrepartie SHQ | 1 366 899 \$ | 1 576 666 \$ |
| Services à la clientèle | 93 694 \$ | 132 344 \$ |
| TOTAL | 5 634 655 \$ | 8 601 132 \$ |



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