



Rapport d'activités



264, rue Robidoux

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022

Tél. : (450) 743-0033 Courriel info@ohpierredesaurel.com Site web www.ohpierredesaurel.com

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| MOT DU PRÉSIDENT | 3 |
| MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE | 4 |
| L'OFFICE EN BREF | 5 |
| MISSION, VISION, VALEURS ET ENGAGEMENTS | 6 |
| LA GOUVERNANCE..... | 8 |
| MESURES MISES EN PLACE CRISE DU LOGEMENTS | 9 |
| VOLET LOCATAIRES | 13 |
| VOLET SERVICE DES IMMEUBLES | 15 |
| VOLET RESSOURCES HUMAINES | 17 |
| PLAN D'ACTION 2023..... | 19 |

MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'année 2022 a donné à nos locataires et à nos employés une peu de répit face à la pandémie. Profitant de cette accalmie, l'Office s'est efforcé de combler les postes nouveaux ou devenus vacants.

De plus, constatant de plus en plus un sérieux problème de rareté de logements et d'une augmentation des loyers dans les municipalités, le Gouvernement du Québec a créé le programme de "Service d'aide à la recherche de logements" (SARL). Ce service a été mis sur pieds par la Direction générale et après quelques mois de fonctionnement, il s'est avéré utile pour plus d'une centaine de personnes dans le besoin.

Après plus de deux (2) ans de recherche infructueuse, grâce à la participation de membres du CA, nous pensons qu'un heureux dénouement surviendra concernant le projet de construction d'une habitation abordable dans notre milieu.

Je profite de l'occasion pour remercier les membres du Conseil d'administration qui participent activement à rendre nos habitations sécuritaires et à offrir le meilleur milieu de vie à nos locataires. Je remercie tout particulièrement la Direction générale pour son implication constante dans la réalisation de la mission et des objectifs de l'Office d'habitation Pierre-De Saurel.

Merci à toutes et à tous.

Jocelyn Sévigny
Président du conseil d'administration

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Nous ferons un bref survol des activités et des réalisations de l'Office d'habitation Pierre-De Saurel en 2022. Dans un premier temps, la crise du logement sur le territoire de la MRC Pierre-De Saurel a monopolisé une partie importante de nos énergies. À la suite de l'annonce de fonds disponibles pour la mise sur pied d'un nouveau service d'aide à la recherche de logement, l'Office a fait les démarches nécessaires pour ouvrir un service permanent avec la collaboration de la Ville de Sorel-Tracy. Le SARL a pour objectif de soutenir l'accès au logement pour les ménages vulnérables ou qui se retrouvent sans toit, en fournissant à ceux-ci une aide temporaire.

Étant proactif envers la population de la MRC, nous demeurons un acteur incontournable dans le développement de services reliés à l'habitation sur notre territoire.

Il demeure primordial de mentionner que tout ceci est possible grâce à l'implication de notre conseil d'administration et la contribution de tous les employés. Nos engagements reflètent les mesures que nous prenons envers notre clientèle, elles traduisent notre promesse d'offrir un accompagnement et des services dans le respect de nos valeurs. Nous aspirons envers nos locataires de rendre le meilleur service possible en misant sur la qualité du service offert, le respect et l'efficience.

Merci à toute l'équipe pour votre implication et votre dévouement à rendre un service d'excellence !

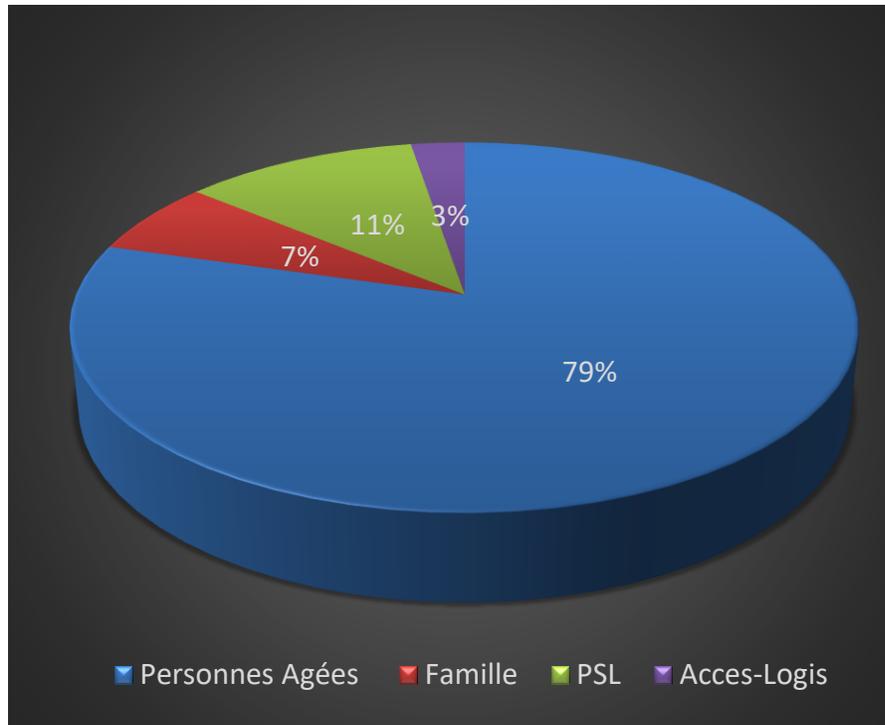
Debbie Savoie
Directrice générale

L'OFFICE EN BREF

L'Office d'habitation Pierre-De Saurel a ouvert ses portes en 1978. Après la fusion de 2018, l'Office a regroupé 23 immeubles habitations à loyer modique (HLM) situé sur le territoire de la MRC Pierre-De Saurel. Notre parc immobilier est composé de 462 HLM, 14 logements Accès-Logis et 61 Programme Subvention au loyer (PSL) un ajout de 9 unités en 2022.

Nous comptons une équipe de 19 employés répartis entre le service administratif et le service des immeubles.

Habitations



Nos HLM sont répartis en deux catégories, nos immeubles personnes âgées et nos immeubles familles.

NOTRE MISSION, NOTRE VISION, NOS VALEURS, NOS ENGAGEMENTS

Mission

La mission de l'Office d'habitation Pierre-De Saurel est d'offrir, de gérer et de développer des logements sociaux pour les personnes à revenus faibles ou modestes sur le territoire de la MRC Pierre-De Saurel. L'Office a comme rôle d'améliorer les conditions de vie des personnes en offrant des logements sécuritaires et de qualité.

Vision

L'Office d'habitation Pierre-De Saurel veut être reconnu pour son leadership en habitation sociale sur le territoire de la MRC Pierre-De Saurel. Il vise une approche de partenariat et de concertation. Il accorde une importance à la qualité de son parc immobilier et des logements livrés aux locataires.

Valeurs

L'Office d'habitation Pierre-De Saurel met de l'avant des valeurs communes pour guider la prise de décision dans sa gestion ainsi que les comportements de ses représentants et représentantes. Nous avons (8) huit valeurs communes qui sont: le respect, l'esprit d'équipe, la qualité du service, l'intégrité, l'ouverture à la différence, l'équité, la transparence et un milieu de vie agréable.

Nos engagements

Nos engagements reflètent les mesures que nous prenons envers notre clientèle, elles traduisent notre promesse d'offrir un accompagnement et des services dans le respect de nos valeurs.

- Assurer le respect du règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et le règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique de la Société d'habitation du Québec.
- S'assurer que les personnes à revenus faibles ou modestes aient accès à des logements de qualité, sécuritaires et répondant à leurs besoins.
- Fournir en toutes circonstances des services accessibles courtois et confidentiels. Faire preuve d'écoute en recevant leurs demandes.
- Assurer un accompagnement en fonction de leurs besoins.
- Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

- S'assurer que les locataires se respectent, acceptent les différences et vivent dans un milieu exempt de menaces et d'intimidation.

La qualité des services est une priorité à l'Office d'habitation Pierre-De Saurel. Dans un souci d'amélioration continue, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et ou suggestions en communiquant avec un membre de notre personnel administratif.

LA GOUVERNANCE

Notre conseil d'administration est composé de 9 membres, dont deux représentants socioéconomiques, deux représentants des locataires et cinq élus municipaux. En 2022, nous avons tenus 5 rencontres régulières et une réunion extraordinaire.

Notre comité de sélection se compose de trois participants : un représentant des locataires et deux représentants socioéconomiques. Son rôle-conseil permet le contrôle et la surveillance de l'ensemble du processus de sélection tel que mis en application par l'Office et s'assure du respect de la réglementation. Il recommande l'acceptation des listes d'admissibilité. Il procède à la vérification de la conformité de l'analyse des demandes et de la légitimité des attributions des logements. Le comité s'est réuni à 6 reprises en 2021 ou 2022. Il est chapeauté par notre technicienne en sélection.

Plusieurs réalisations ont été complétées en 2022, entre autres l'adoption du nouveau règlement d'immeuble et d'un nouveau certificat de conformité qui reflète nos choix concernant des règlements obligatoires et facultatifs proposés et entérinés par la Société d'habitation du Québec.

Deux administrateurs du conseil d'administration ont participé au Congrès annuel du Regroupement des offices du Québec (ROHQ) tenu à Québec.

Une réflexion s'est entamée sur les enjeux de collaboration avec l'Association des locataires.

Nous avons aussi poursuivi notre recherche de terrain capable d'accueillir notre projet de construction dans le cadre du Programme d'Habitation Abordable du Québec (PHAQ) sans succès. Un dossier qui sera prioritaire pour 2023.

MESURES MISES EN PLACE CRISE DU LOGEMENT

La Société d'Habitation du Québec a mis sur pied au fil des ans trois volets à l'intérieur du Cadre normatif pour soutenir les enjeux reliés autour des difficultés pour les ménages qui se retrouvent sans logement. Il s'agit du Programme de Supplément au loyer, du Service d'aide à la recherche de logement et du volet subvention aux municipalités.

Programme de Supplément au loyer d'urgence (Volet 1)

Ce volet est constitué d'unité programme supplément au loyer d'urgence qui permet l'accès à un logement bénéficiant d'une subvention à des ménages à faible revenu qui se retrouvent sans logis. Bien que le logement appartienne à un propriétaire privé, une coopérative ou un organisme sans but lucratif, la part assumée par le ménage pour le paiement du loyer correspond à 25 % de son revenu pour se loger.

L'Office paie 75 % du loyer inscrit au bail. Les unités sont autorisées au fur et à mesure qu'une demande est adressée à l'Office et la demande doit répondre aux critères d'admissibilités d'un HLM avec l'ajout de critères spécifiques au programme. Ce programme inclut des demandes pour victimes de violence conjugale ainsi que celles pour les sinistrés. Une entente est signée avec la Ville de Sorel -Tracy, qui assume 10 % des coûts reliés à l'unité.

Subvention aux municipalités (Volet 2)

Ce volet consiste en des subventions aux Municipalités pour couvrir une partie des coûts des services d'aide d'urgence dispensés aux citoyens sans logis. Il appuie les municipalités afin qu'elles maintiennent leur soutien auprès des ménages sans logis en raison d'une pénurie de logements ou à la suite d'un sinistre majeur par des services d'aide d'urgence. La Société d'habitation du Québec couvre 50 % des dépenses admissibles dans l'année civile visée jusqu'à concurrence d'un montant de 0.80 ¢ par habitant.

Les dépenses admissibles sont les frais liés au déménagement et à l'entreposage sécuritaire des biens et des meubles, à l'hébergement temporaire et à toute autre dépense en lien avec la sécurité des ménages. La gestion de ce volet a été confiée à l'Office d'habitation Pierre-De Saurel en juillet dernier et entérinée par la résolution no. 2022-12-802 adoptée à l'unanimité le 5 décembre 2022 par le conseil de Ville de Sorel -Tracy.

Service d'aide à la recherche de logement – SARL (Volet 3)

En mai 2022, un décret du gouvernement a permis la mise sur pied du service d'aide à la recherche de logement pour les offices d'habitation du Québec ayant une population d'au moins 25 000 habitants. Le SARL a pour objectif de soutenir l'accès au logement pour les ménages vulnérables ou qui se retrouvent sans toit, en fournissant à ceux-ci une aide temporaire, sans égard au fait que ces ménages soient admissibles ou non au volet 1.

Le mandat du SARL est de :

- Offrir un soutien aux ménages ayant perdu leur logement ou à risque de le perdre et qui sont à la recherche d'un logement;
- Informer les ménages des différentes offres de logement sur le marché privé;
- Diriger les ménages admissibles à des logements sociaux vers les divers programmes (HLM, PSL Accès-Logis) ;
- Diriger les ménages en situation de vulnérabilité vers les ressources communautaires pouvant leur venir en aide.

L'aide financière est accordée par la SHQ (90 %) et la Ville (10 %) jusqu'à concurrence de 200 000 \$ annuellement.

Volet 1: Programme PSL d'urgence

Nous avons déposé 10 demandes d'unités PSL d'urgence et une seule demande a été refusée.

Volet 2: Subvention à la municipalité

Nous avons traité 20 dossiers dans le cadre de ce volet pour la période de juillet à décembre 2022. La dépense totale pour la même période représente un montant de 34 105 \$ réclamé à la Ville de Sorel -Tracy. Nous avons eu un refus pour une dépense de 660 \$ concernant un habitant de St-Roch. La dépense concerne des frais d'hébergement, de déménagement et d'entreposage. Notre SARL a remis un total de 540 \$ en frais de subsistance.

Volet 3: SARL

Le service vient en aide aux gens à la recherche de logement et offre un soutien d'urgence aux gens faisant face à l'itinérance à la suite d'une perte de logement involontaire. À l'aide du service Loge-moi et des sites tel que Kijiji, Les Pacs et Marketplace nous offrons une assistance à tous ceux qui se cherchent un logement. Plusieurs outils sont présentement en développement.

Le service d'aide à la recherche aux logements a débuté ses activités en juillet piloté par la direction générale avec le soutien à titre de responsable du SARL. Au mois d'août l'embauche d'un responsable du service, a permis de structurer le service.

Tableau des demandes reçues par le SARL

| | Nb de ménages | Nb de personnes |
|-----------------|---------------|-----------------|
| Demandes reçues | 67 | 130 |
| PSL d'urgence | 9 | 22 |
| Relogé | 18 | 46 |

Concertation :

Présentation des services du SARL auprès :

- Table de concertation itinérance Pierre-De Saurel
- Table de concertation logement Pierre-De Saurel
- Rencontre Table de développement social Pierre-De Saurel
- Porte du Passant
- Ajout sur le site web de l'Office PDS
- Ajout sur le site web de la Ville de Sorel – Tracy
- Publicité dans le Journal Les 2 Rives Inc.
- Envoi de documentation auprès de tous nos partenaires
- Mise sur pied page Facebook
- Annonce sur les groupes Facebook – Sorel – Tracy
- Production d'un prospectus et dépliants

Formation :

- Logiciel SIGLS
- Participation Congrès des intervenants du ROHQ
- Visite SARL à l'Office de Rimouski
- Formation SARL – Cogiweb
- Formation volet plaintes et interventions dans le SIGLS

Plaintes :

Le volet plainte a été chapeauté par l'intervenante SARL. Une partie de son mandat consiste à traiter les plaintes de locataires liées à la réglementation de l'Office et à l'occasion des situations liées au bon voisinage et surtout de faire les suivis nécessaires.

Statistiques du volet plainte du 1^{er} septembre au 31 décembre 2022

- 30 nouvelles plaintes
- 76 appels
- 9 rencontres avec les locataires
- 13 lettres envoyées
- 1 rencontre de groupe

VOLET LOCATAIRES

La gestion des 537 logements comprend le renouvellement des baux, les amendements au bail, l'attribution d'un logement, la gestion des transferts. En raison de la répartition de notre parc immobilier, nous avons modifié l'âge à 50 ans dans certains immeubles Personnes Aînées.

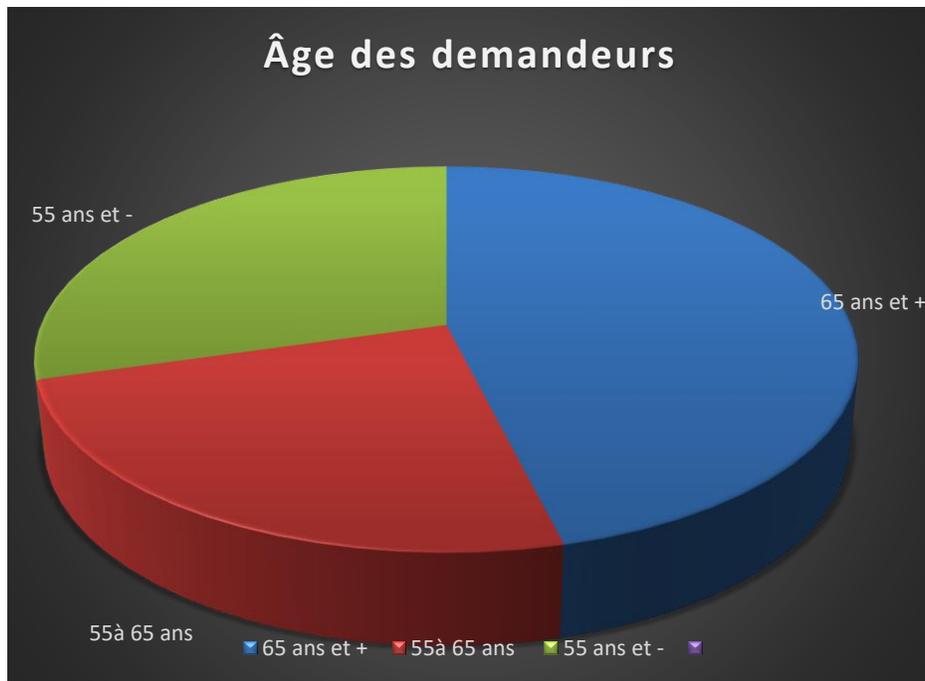
Nous avons obtenu 9 unités dans le cadre du Programme de subvention au loyer urgence.

La perception des loyers pour 2022 totalise 2 031 457 \$. Un suivi rapide des retards de loyer nous permet de performer de façon exceptionnelle et nous avons radié un total de 7 507 \$ en mauvaises créances représentant moins de 0,4 %. Sur le total des loyers perçus, seulement 23 paiements sans provision et la majorité à 96 % paie leurs loyers par prélèvement automatique.

À partir de notre site web, nous offrons maintenant la possibilité de déposer une demande pour un logement directement par internet.

Cette année, nous avons instauré des sondages qualité pour notre clientèle, dans un souci d'évaluation et dans la perspective d'amélioration constante de nos services. Nous sommes fiers des résultats de cette consultation qui sont très positifs et au-delà de nos attentes. Nous avons compilé 34 sondages complétés révélant que 78 % des requérants ont été référés à l'Office par des amis, famille ou proches. 94 % mentionne que l'accueil à nos bureaux, au téléphone et la rencontre de dépôt de la demande offre un contact chaleureux et respectueux, l'employé fait preuve d'écoute et d'empathie. Il est cependant souligné la difficulté à comprendre les documents administratifs à compléter. Bravo à notre réceptionniste et à notre technicienne en location et sélection.

Au 31 décembre 2022, nous avons un total de 78 demandeurs de logements modiques représentant 101 personnes dont 11 enfants. Le profil de nos demandeurs est 54 % sont des femmes et 46 % sont des hommes. 78 % des requérants sont des personnes seules, 16 % de deux personnes et 6 % de trois et quatre personnes.



Nous desservions au 31 décembre 523 ménages en location représentant 637 occupants dont 62 enfants. Le revenu moyen de nos locataires est de 1564 \$ par mois et le coût moyen du loyer est de 410\$ par mois. Nous avons 493 ménages sans enfants et 30 ménages avec enfants.

Nous avons inscrit 22 dossiers locataires au Tribunal administratif du logement pour diverses raisons tels que, non-paiement, insalubrité, trouble de comportement. L'objectif premier des interventions de l'Office est axé sur la résolution de problèmes et de recherche de solutions lorsque nous traitons les dossiers du Tribunal administratif du logement. Nous tentons de mettre en place les services nécessaires afin de supporter le locataire dans les difficultés vécues et prévenir les démarches d'éviction. Par conséquent, les démarches entreprises auprès du TAL pour éviction sont celles de dernier recours. Nous avons procédé à (2) deux seules évictions sur nos 22 inscriptions.

Nous avons amorcé une réflexion qui se poursuivra en 2023 concernant les mandats offerts par l'Association des locataires afin d'améliorer les services communautaires et de soutien auprès de notre clientèle, les locataires.

VOLET SERVICE DES IMMEUBLES

Du mouvement de personnels dans l'équipe du services des immeubles a permis la création d'un poste de responsable des immeubles à temps complet. Le poste a été comblé à mi-année.

En 2022, le service des immeubles a reçu 1 408 bons de travail, soit une moyenne de 27 par semaine. Il s'agit de requêtes de la part des locataires concernant l'entretien régulier de leur logement ou de l'immeuble (plombier, planchers endommagés, etc.). Certaines de ses réparations s'imposent en raison de l'usure normale des matériaux ou de l'âge de ceux-ci.

Nous avons adopté en 2022 à l'intérieur du règlement d'immeuble une annexe concernant la politique de facturation des travaux qui mentionne que le locataire est responsable de l'usage du logement et des lieux mis à sa disposition. Il devra payer les frais de réparations ou de remplacement occasionné pour les dommages causés par sa négligence.

Dans le cadre de notre budget de remplacement, amélioration et modernisation (RAM), nous avons obtenus pour 2022, un budget total de 2 469 582 \$ dont la répartition est la suivante :

| | |
|---------------------------|--------------|
| Honoraires professionnels | 224 000 \$ |
| RAM capitalisables | 1 901 000 \$ |
| RAM dépenses | 80 500 \$ |
| Dépenses logements | 183 893 \$ |
| Frais centre de service | 80 189 \$ |

- 980, Rang-Nord: Affaissement de la structure et travaux divers.
- St-Roch: Changement des fenêtres et travaux divers.
- 4200, rue Maisonneuve: Remplacement thermos des fenêtres.
- 264, rue Robidoux: Réfection de la maçonnerie et modernisation accès avant.

«L'entretien préventif est une vérification systématique de divers éléments par le personnel d'entretien sur une base annuelle. Les travaux résultants de cette vérification peuvent être corrigés rapidement avec le budget lié à l'entretien. La pose d'un scellant autour d'une alcôve de baignoire ou la réparation de quelques bardeaux de toitures arrachées sont des exemples d'intervention en entretien préventif.» (Guide de gestion, SHQ)

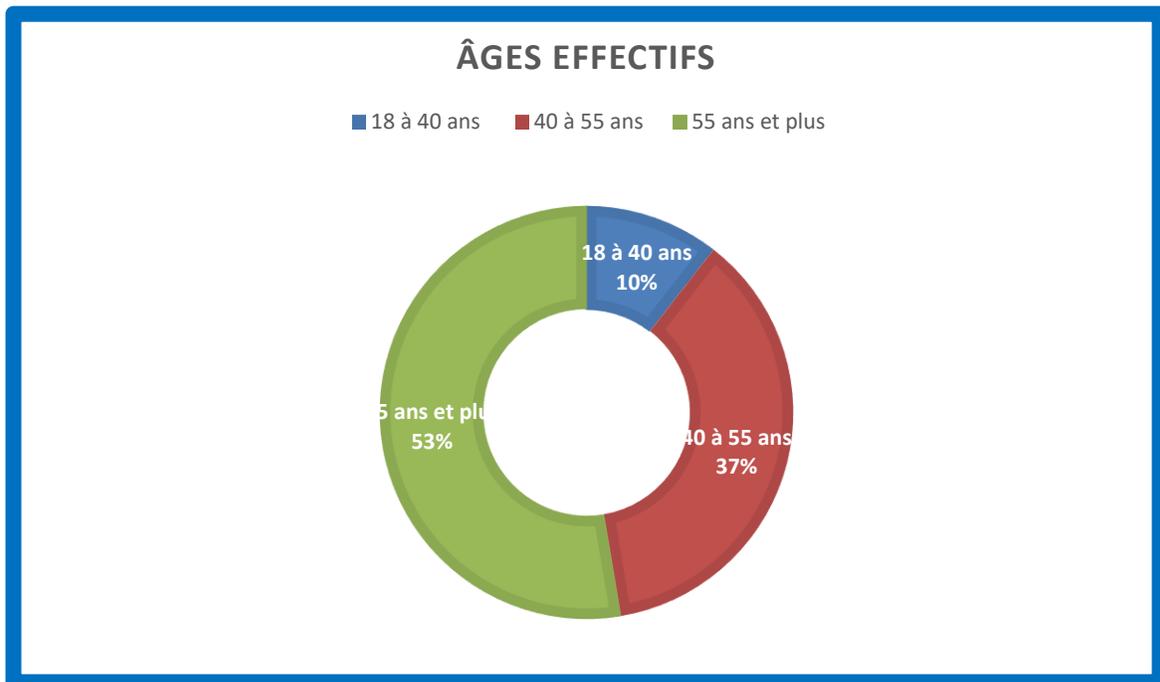
Pour la première fois, à l'Office, 342 visites préventives ont été effectuées à l'automne 2022 sur un total de 476 logements. L'analyse des résultats et le reste des visites préventives s'effectueront dans le premier trimestre de 2023. Merci à l'équipe des immeubles pour ce bel accomplissement.

VOLET RESSOURCES HUMAINES

Notre approche en gestion des ressources humaines repose sur le fait que nos employés sont une ressource primordiale et essentielle. Nous souhaitons un milieu de travail sain et stimulant. Nos employés ont une relation directe avec nos clients, les locataires, notre raison d'être et nous visons que cette relation soit des plus positive.

Cette année et pour les années à venir, le défi de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre est un enjeu important. Dans la dernière année, nous avons connu du mouvement en termes de personnels au sein de l'équipe de l'Office, au niveau du service des immeubles, des départs à la retraite, des congés de santé et des départs pour relever des défis ailleurs.

Nous serons confrontés rapidement à un enjeu supplémentaire concernant nos effectifs. En effet, 53 % de nos employés sont âgés de plus de 55 ans. Nous devons prévoir à court terme une relève apte à bénéficier de l'expertise de nos équipes afin de transmettre le savoir de nos plus anciens.



L'équipe a bénéficié de près de 77 heures de formation, entre autres la formation de secouriste, Simdut, amiante et formations diverses auprès de la Cogiweb. Nous avons de plus délégué deux employés pour participer au Congrès de la CNESST.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir une employée supplémentaire en période estivale dans le cadre du Programme Carrière Été pour une période de sept semaines, à titre d'agente de bureau. Ainsi que deux employés dans le cadre des travaux compensatoires afin d'aider nos préposés à l'entretien dans l'accomplissement de leurs tâches pour un total de 480 heures.

Nos deux comités ont été moins actifs en 2022, en raison des mouvements de personnels, mais nous avons quand même eu le plaisir d'organiser des activités récréatives pour notre équipe.

Une première a eu lieu avec la mise sur pied d'une rencontre annuelle des employés et un événement entre les employés et le conseil d'administration.

Nous avons enfin obtenu la rétroaction du coût de la vie, remontant à 2019. Une augmentation de salaire reconnaissant enfin le travail accompli. L'enjeu des salaires dans les offices demeurent une priorité pour l'avenir afin de devenir plus compétitif dans le recrutement. Notre Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) en fait une priorité.

OBJECTIFS 2023

- ✓ Tournée des maires
- ✓ Réaliser nos travaux RAM
- ✓ Adopter une politique sur le harcèlement
- ✓ Réaliser notre projet de construction
- ✓ Adhérer à une mutuelle de prévention
- ✓ Poursuivre la réflexion sur les enjeux rencontrés à l'Association des locataires