



Rapport d'activités



124, rue Augusta

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Avec le regroupement des Offices d'habitation, les années 2018 à 2020 ont été une période d'harmonisation et de renouvellement de personnel.

L'apparition de la pandémie et sa résurgence en 2021 a continué à marquer la planète en bouleversant nos habitudes et nos gestes de la vie courante.

Je profite de l'occasion pour souligner la discipline de la très grande majorité de nos locataires qui s'est traduite par un nombre d'infections limitées dans nos habitations.

Je souligne le magnifique travail de nos employés qui se sont adaptés aux multiples changements de consignes sanitaires de nos gouvernements.

Également, je remercie les membres du Conseil d'administration pour votre participation active, votre précieux appui de même que vos prises de décision judicieuses.

Enfin, je veux particulièrement souligner l'immense travail de notre directrice générale ainsi que sa précieuse collaboration dans la réalisation des objectifs de l'Office.

Pour 2022, je souhaite de tout cœur la réalisation de notre projet d'habitations abordables car plusieurs personnes pourraient bénéficier de ce type de logements.

Merci à tous et à toutes.

Jocelyn Sévigny

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec grand plaisir que j'ai joint l'équipe de l'Office d'habitation Pierre-De Saurel à l'automne 2020. Je suis fière du chemin parcouru dans la dernière année. Nous ferons dans ce rapport un bref survol des nombreuses réalisations qui ont été rendues possibles grâce à l'implication de notre conseil d'administration et la contribution inestimable de tous les employés. La pandémie de Covid-19 a bouleversé nos pratiques et a monopolisé notre travail tout au long de l'année.

Nos engagements reflètent les mesures que nous prenons envers notre clientèle. Ils 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 offerte, le respect de la clientèle et l'efficacité.

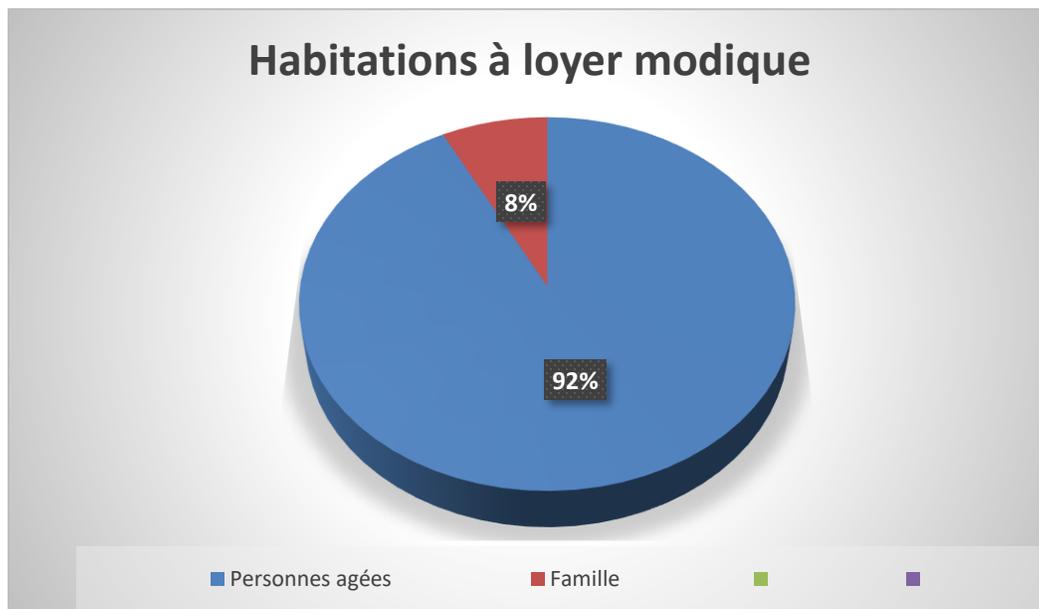
Merci à toute l'équipe pour votre implication et votre dévouement à rendre un service d'excellence!

Debbie Savoie

L'Office en bref

L'Office d'habitation Pierre-De Saurel a ouvert ses portes en 1978. À la suite de la fusion en 2018, l'Office a regroupé 23 immeubles d'habitations à loyer modique (HLM) situés sur le territoire de la MRC Pierre-De Saurel. Notre parc immobilier est maintenant composé de 462 HLM, 14 logements Accès-Logis et 53 Programme Subvention au loyer (PSL).

Nous comptons une équipe de 18 employés répartis entre le service administratif et le service des immeubles.



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

En 2021, nous avons complété un exercice de consultation initié par le conseil d'administration, avec les employés, afin de déterminer notre mission, notre vision, nos valeurs et nos engagements. En voici le résultat.

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 social 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.

- Respect
- Esprit d'équipe
- Qualité du service
- Intégrité
- Ouverture à la différence
- Équité
- Transparence
- Milieu de vie agréable

Nos engagements

Nos engagements reflètent les mesures que nous prenons envers notre clientèle. Ils 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 ont 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.

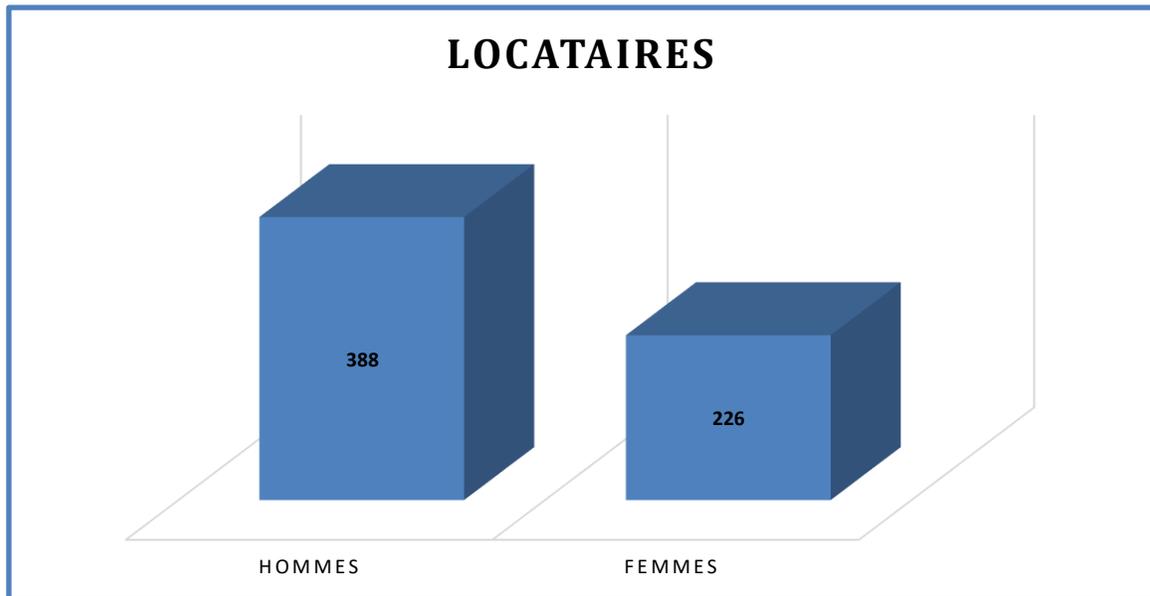
La qualité des services est une priorité à l'Office d'habitation Pierre-De Saurel. Dans un souci d'amélioration continue, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires ou suggestions en communiquant avec un membre de notre personnel administratif.

La gouvernance

Notre conseil d'administration est composé de neuf membres, dont deux représentants socioéconomiques, deux représentants des locataires et cinq élus municipaux. En 2021, nous avons tenus six rencontres.

Notre comité de sélection se compose quant à lui de trois participants, un représentant des locataires et deux représentants socioéconomiques. Il est chapeauté par notre technicienne en sélection. 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. En effet, il recommande l'acceptation des listes d'admissibilité. Il procède également à la vérification de la conformité de l'analyse des demandes et de la légitimité des attributions des logements. En 2021, le comité s'est réuni à six reprises.

Volet locataires



Nous comptons un total de 614 locataires incluant 57 enfants.

La gestion de nos 462 logements comprend le renouvellement des baux, les amendements au bail, l'attribution d'un logement et la gestion des transferts. En raison de la répartition de notre parc immobilier, nous avons modifié l'âge à 50 ans dans certains immeubles PA.

Nous avons inscrit 89 nouvelles demandes et traité 10 demandes de transfert ainsi que 64 amendements de bail. Le revenu moyen des locataires était de 17 952 \$ par année et le coût moyen des loyers était de 398 \$.

En raison de la crise du logement, nous avons pu aider quatre familles en attribuant un programme de subvention au loyer d'urgence.

La perception des loyers pour 2021 totalise 1 904 245 \$. Un suivi rapide des loyers non payés nous permet de performer de façon exceptionnelle, car nous avons radié un total de 3 671 \$ en mauvaises créances représentant moins de 0.2%.

Nous avons inscrit 11 dossiers au tribunal administratif du logement. Par conséquent, les démarches entreprises pour éviction sont celles de dernier recours. Nous visons en tout temps le soutien et l'aide auprès des locataires visés afin de trouver des solutions avant de les inscrire au tribunal.

Le support communautaire en logement social étant offert par l'Association des locataires, nous ne sommes pas en mesure de fournir de l'information à ce sujet.

Nous avons implanté un sondage qualité qui s'adresse à nos demandeurs de logement. Les premiers résultats démontrent que 100 % des répondants affirment que le contact avec le personnel de l'Office est chaleureux et respectueux. Près de 90 % ont entendu parler de l'Office par les amis, familles ou proches. Cette démarche s'inscrit dans une approche d'amélioration continue.

À l'automne, lors de la réouverture des salles communautaires, la directrice générale a fait la tournée des immeubles de personnes âgées afin de rencontrer les locataires, d'être à l'écoute de leurs préoccupations et d'identifier les besoins soulevés.

Volet ressources humaines

Dans la dernière année, nous avons connu du mouvement en termes de personnel 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. Cela nous permet d'affirmer que le recrutement demeure un enjeu majeur. Nous avons par contre terminé l'année avec une équipe complète.

Nous avons finalisé notre Répertoire des Conditions de travail, en améliorant les modalités en ressources humaines.

De plus, le processus d'évaluation a été formalisé et chaque employé a été rencontré. L'équipe a bénéficié de près de 100 heures de formation.

Aussi, nous avons eu le plaisir d'accueillir une employée supplémentaire en période estivale dans le cadre du Programme Carrière Été pour une période de huit semaines. Elle a numérisé un total de 124 dossiers locataires.

De plus, deux comités ont été mis sur pied : un comité social et un comité Santé et sécurité au travail, tous deux composés de trois employés.

Du côté des ressources matérielles, nous avons changé notre système de téléphonie et informatique. Nous avons aussi créé notre site Web.

Volet services des immeubles

Un changement de structure a été implanté au service des immeubles. La répartition des immeubles par préposé à l'entretien vise l'amélioration de l'organisation du travail. Il favorise un meilleur lien avec les locataires et développe un sentiment d'appartenance dans les immeubles de leurs secteurs respectifs.

Un total de 1 486 bons de travail ont été ouverts dans la dernière année, représentant les demandes de réparations dans les logements.

Un poste de contremaître a été créé afin d'optimiser le fonctionnement de l'équipe du service des immeubles. Nos concierges et nos préposés à l'entretien ont offert un service courtois et de qualité. La Covid-19 a affecté la rapidité de traitement des demandes de réparation, car durant certaines périodes, nous ne pouvions effectuer que les travaux urgents dans les logements.

Un volet du travail des préposés à l'entretien concerne la remise à neuf des logements lors du départ d'un locataire ou lors d'un transfert.

Nous avons complété la majorité des travaux prévus dans le cadre des rénovations, améliorations et modernisation.

Finalement, notre projet d'agrandissement des bureaux a débuté en novembre 2021. Nous avons relocalisé nos services dans un logement vacant pour la durée des travaux.

Plan d'action 2022

Voici notre plan d'action 2022 :

- Réaliser nos projets de rénovation, d'amélioration et de modernisation (RAM)
- Poursuivre la numérisation des dossiers locataires
- Mettre sur pied un tableau de bord
- Réviser le règlement d'immeuble
- Mettre sur pied des visites préventives de tous les logements
- Réaliser le projet d'habitation sur notre territoire
- Poursuivre notre participation à la concertation sur notre territoire
- Offrir du support communautaire à nos locataires
- Développer un service des plaintes