

QUADRILATÈRE

La revue du Regroupement des offices d'habitation du Québec

Décembre 2023 • volume 22 numéro 4 • Poste publications 40031485

**INFLUENCER
LE CHANGEMENT**



rohq.qc.ca

ROHQ
Regroupement des offices
d'habitation du Québec

Directrice générale : Anne Demers

ADMINISTRATEURS

Mme Dominique Godbout, présidente, région 07

M. David Bélanger, représentant des
OH de plus de 1 000 logements

M. Daniel Boivin, région 02

Mme France Morneau-Boivin, trésorière, région 12

M. Antonio Ciarciaglino, représentant de l'ADOHQ

Mme Monique Collin, secrétaire, représentante des
OH de moins de 1 000 logements

Mme Marie Corbey, région 09

Mme Amina Chaffai, régions 04-17

M. Christian Champagne, région 06

Mme Lindsay Jacques-Dubé, administratrice cooptée

Mme Hélène Gauthier, vice-présidente, région 03

Mme Chloé Hutchison, région 16

M. Marc-Antoine Lachance, régions 13-14-15

M. Hubert Poirier, régions 01-11

M. Daniel Rancourt, région 08

M. Robert Y. Pouliot, région 05

M. Marc Y. Tassé, administrateur coopté

COLLABORATION AUX TEXTES

Dominique Godbout, Anne Demers, Coralie Le Roux, Jacques
Laliberté, Marc-Étienne Lauzon-Joset, Christine Vaillancourt

COLLABORATION SPÉCIALE

Dominic Foisy, professeur, Département du travail social,
Université du Québec en Outaouais, UQO

Janie Houle, Psychologue communautaire et chercheuse au
département de psychologie - Université du Québec à Montréal,
UQAM

Impression : Imprimerie BourgRoyal

Conception graphique et infographie : Élan création

Crédit photos congrès 2023 : Marc-Antoine Hallé

Tirage : 50 exemplaires

Version électronique : www.rohq.qc.ca

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 280

Québec, Québec G1S 1E7

Tél. : 418 527-6228 • 1 800 463-6257

Télééc. : 418 527-6382

rohq@rohq.qc.ca

www.rohq.qc.ca



Sommaire

03 Le point de vue de la présidente

04 Propos de la directrice générale

06 Dossiers stratégiques

Six donneurs d'ouvrage publics engagés dans le BIM

08 Chroniques juridiques

Obligations et bonnes pratiques des offices d'habitation

10 Sociocommunautaire

Soutien communautaire en logement social et
communautaire - Le Cadre de référence et la
concertation régionale

ID²EM 2023-2024

La pratique des intervenantes sociocommunautaires
en HLM

L'art de la jeunesse s'invite sur les murs

Avoir un logement social à loyer modique :
huit mécanismes de production d'effets sur le
parcours de vie des locataires

Office municipal d'habitation des Hautes-Laurentides

Office municipal d'habitation de Sept-Îles

Office municipal d'habitation du Grand Porneuf

22 Des nouvelles du réseau

Office d'habitation de l'Outaouais

Office municipal d'habitation de la Côte-de-Beaupré

24 Les infos utiles

Date de tombée du prochain Quadrilatère :
29 février 2024

Faites parvenir vos textes et photos à :
christine.vaillancourt@rohq.qc.ca



Revue de l'année

Par Dominique Godbout, Présidente, ROHQ

Dans quelques jours, l'année 2023 se terminera en laissant derrière elle une année marquée à nouveau par les défis et les adaptations requises liés aux enjeux de développement, de gestion immobilière et de services aux locataires.

Le conseil d'administration et l'équipe du ROHQ partagent les préoccupations des membres face aux enjeux et aux futures adaptations qui seront nécessaires pour accroître l'offre de logements sociaux publics et abordables aux ménages à faible revenu et aux ménages à revenu modeste. Dans ce contexte, le ROHQ demeure aligné sur sa planification stratégique et les actions qui en découlent.

Ainsi, dès les premiers mois de 2023, le ROHQ a enchaîné les rencontres politiques pour faire connaître le réseau des OH et renforcer leur positionnement. Après avoir rencontré à quelques reprises la ministre responsable de l'Habitation, Mme France-Élaine Duranceau, la secrétaire parlementaire du ministre canadien du Logement et de la Diversité et de l'Inclusion, Mme Soraya Martinez Ferrada, puis des représentants du ministère des Finances, le ROHQ a également rencontré des membres de l'équipe de la ministre déléguée à la Santé et aux Aînés, Mme Sonia Bélanger.

Plus récemment, le ROHQ a également rencontré le ministre du Travail, M. Jean Boulet, afin de lui présenter des pistes de solutions afin que les OH puissent contribuer plus activement à la rétention de leurs ressources en matière d'entretien.

Chacune de ces rencontres a permis non seulement de présenter les offices d'habitation et de mieux faire connaître leur mission, mais également de présenter les réalités ainsi que les enjeux auxquels nous sommes confrontés sur le terrain, dans les différentes régions du Québec.

Des suivis émergent de chaque rencontre dans le but de développer, pour les offices d'habitation, des opportunités qui permettront d'améliorer les capacités et les services aux citoyens.

Le ROHQ, dans toutes ses représentations auprès des instances gouvernementales et des acteurs touchant le logement social, fait valoir que la gestion immobilière ainsi que le soutien et l'appui aux locataires dans leur milieu de vie constituent des éléments névralgiques à considérer en matière de logement social, tant dans sa pérennité que pour son développement.

Changements de paradigmes en habitation sociale

En cette période de changements de paradigmes en habitation sociale où, plus que jamais, il importe de fortifier notre réseau pour répondre aux besoins criants des ménages à faible ou à modeste revenu, le ROHQ joue son rôle en étant à l'avant-plan dans la réalisation de sa mission. Actualiser l'offre de services, développer des champs d'expertise, contribuer à l'optimisation du réseau sont les maîtres-mots qui guident les actions concrètes au cœur de la réalisation de la mission du ROHQ. C'est avec votre confiance soutenue, démontrée au fil des ans et encore aujourd'hui, que le ROHQ entend déployer ces actions avec force et conviction.

De même, en unissant nos forces, nous pourrions maximiser l'impact de nos actions. À cet égard, les ateliers et les conférences du dernier congrès du ROHQ ont rappelé aux offices d'habitation l'importance d'innover, d'oser et d'accentuer les efforts en développement de logements sociaux. Pour ce faire, la concertation régionale est essentielle. Chaque office d'habitation doit se positionner au cœur même de sa communauté, en travaillant en étroite collaboration avec ses partenaires.

Les annonces gouvernementales des dernières semaines portant sur le financement de nouvelles unités de logement constituent une lueur au bout du tunnel, soit la capacité à réduire les effets de la crise du logement. Nul doute que les offices d'habitation sont prêts à relever le défi d'y apporter leur contribution, tout en continuant à offrir un appui aux résidents, particulièrement aux plus vulnérables, et à soutenir la création de milieux de vie sains et sécuritaires. Tous ensemble, nous sommes des acteurs incontournables en logement social et abordable.

En cette fin d'année 2023, je tiens à vous remercier pour votre confiance. Je vous souhaite un très joyeux temps des Fêtes et une année 2024 des plus prometteuses.



Influencer le changement : le rôle du ROHQ et des offices d'habitation

Par Anne Demers, LL.B., Adm.A., directrice générale, ROHQ

Des facteurs pour influencer

Au cours de l'année 2023, le ROHQ et les offices d'habitation du Québec ont été amenés à jouer un rôle d'influenceur afin de contribuer à l'élaboration des orientations et des décisions qui définiront l'habitation sociale et abordable des prochaines années. Pour le ROHQ, les représentations auprès de différentes instances, dont les décideurs du gouvernement, sont bien décrites dans le mot de la présidente.

Du côté des OH, pensons notamment à l'augmentation importante du nombre de Services d'aide à la recherche de logements au printemps dernier. Une trentaine d'OH, avec la collaboration incontournable des municipalités du territoire qu'ils desservent, ont été en mesure d'accompagner plusieurs ménages dans la recherche de leur logement. Ces réalisations ont été effectuées grâce à des démarches de la part de directions d'OH ainsi qu'à l'ouverture et à l'importance accordée par les municipalités à mieux desservir leurs citoyens en matière d'habitation.

Ajoutons à cela le fait que plusieurs OH ont pris la balle au bond pour répondre à la proposition de la Société d'habitation du Québec d'optimiser le réseau des OH. Que cela soit par des réflexions portant sur la mutualisation de services ou sur les regroupements, les travaux avancent bien. Ce qui soutient ces démarches, c'est la vision de vouloir améliorer les services aux locataires dans le but de maintenir des milieux de vie sains et sécuritaires. À ce jour, une vingtaine de projets de regroupements sont en élaboration, touchant plus d'une soixantaine d'OH.

Ces données démontrent que les OH, par les actions des conseils d'administration et des directions en collaboration avec les municipalités, ont su influencer l'évolution de leurs activités pour encore mieux répondre aux besoins des ménages à faible ou modeste revenu.

Les OH qui embrassent la vision d'optimiser leur façon de travailler, de voir les choses autrement, ont influencé les parties prenantes notamment en mettant en place les moyens pour communiquer et travailler efficacement, pour expliquer les rai-

sons du changement et les impacts positifs pour les locataires ainsi que pour l'organisation proprement dite.

Par le biais d'une communication transparente et d'une attitude ouverte, ils ont su installer un climat de confiance face aux nombreuses questions que génère un tel processus d'optimisation.

Le ROHQ demeure à la disposition des OH pour les accompagner et les soutenir dans leur démarche d'optimisation, selon le moyen qu'ils choisiront.

L'influence par la communication

C'est sur la base d'une volonté de mieux faire connaître la mission des OH et les retombées de leurs activités sur les locataires que le ROHQ souhaite sensibiliser et influencer plus largement la population québécoise sur l'importance de l'habitation sociale au Québec.

Ainsi, le ROHQ poursuit l'un de ses objectifs, qui est de mettre davantage en valeur et promouvoir les OH à titre de contributeurs essentiels au mieux-être citoyen. En ce sens, l'une des stratégies retenues est d'élargir la portée des communications du ROHQ par le déploiement d'une campagne publicitaire d'importance.

Le ROHQ a confié un mandat à Québecor Média et a travaillé en collaboration avec ce dernier pour déployer cette campagne, dont le premier volet s'est tenu de la mi-novembre jusqu'à la mi-décembre 2023, utilisant les médias numériques et traditionnels. Dans le premier trimestre de l'année 2024, la campagne publicitaire reprendra avec plus d'intensité à travers une combinaison de médias télévisuels et numériques.

Au nom du ROHQ, j'invite les OH à diffuser sur leurs médias sociaux les publications de cette campagne et également à les relayer auprès des parties prenantes dans leur milieu.

Des remerciements s'imposent

En cette veille du temps des Fêtes, je tiens à remercier sincèrement les équipes et les administrateurs bénévoles des 149 offices d'habitation du Québec. Par votre apport et votre contribution indispensable, vous influencez positivement le quotidien de milliers de personnes.

Des remerciements s'imposent pour chaque membre du conseil d'administration du ROHQ dont la disponibilité et l'engagement permettent au ROHQ de réaliser sa mission, sans oublier mes collègues de l'équipe sans qui le ROHQ ne pourrait pas être aussi dynamique et présent auprès de ses membres.

Joyeuses Fêtes!

Coup d'œil sur la campagne publicitaire

LES ESSENTIELS AU MIEUX-ÊTRE CITOYEN

Bien plus que des gestionnaires d'immeubles à logements destinés aux personnes à faible et à modeste revenus, les offices d'habitation rassemblés au sein du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) créent des milieux de vie durables. Ils offrent non seulement un toit, mais également du soutien à leurs locataires, tout en leur assurant un milieu sain et une stabilité résidentielle.

Présents dans 17 régions du Québec, les 149 offices d'habitation qui abritent plus de 106 000 logements viennent en aide à plus de 170 000 personnes à faible et modeste revenus. En collaboration avec les associations de locataires, des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des organismes communautaires et de l'économie sociale, ces offices d'habitation ont développé, avec leur équipe consacrée au soutien communautaire, une expertise pour aider les locataires des logements subventionnés à apprivoiser leurs différentes réalités (parfois difficiles) et à prendre leur vie en main.

Parmi les belles histoires nées en logements subventionnés, on retrouve des femmes, victimes de violence conjugale, qui ont réussi à quitter un milieu de vie malsain et souvent dangereux afin de se reconstruire. Des enfants qui bénéficient maintenant des conditions essentielles à leur réussite scolaire, puis des personnes souffrant de problèmes de santé physique ou psychologique, qui ont trouvé un endroit propice pour prendre soin d'elles.

Pour Michèle Lamarr, locataire de l'Office municipal d'habitation de Québec, habiter un logement HLM lui a apporté « la sécurité, la santé, le bien-être et la stabilité », dit-elle. Tandis que Stéphanie Yemell, une ancienne résidente de

FIERS BÂTISSEURS DE MILIEUX DE VIE DURABLES

LES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC : AU CŒUR DE BELLES HISTOIRES

Les 149 offices d'habitation rassemblés au sein du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) offrent bien plus qu'un toit aux personnes vivant en situation de vulnérabilité. En les accueillant dans un milieu de vie sain, animé par un esprit communautaire et soutenu par un réseau d'entraide, ils leur donnent la possibilité d'écrire leur histoire, celle qui les fait rêver.

« En plus d'avoir un toit, les offices d'habitation ont mis en place des services en concertation avec les locataires, faisant en sorte de réunir les meilleures conditions pour que les personnes vivant des difficultés puissent accéder à la vie à laquelle elles aspirent », explique Dominique Godbout, présidente du conseil d'administration du ROHQ.

En collaboration avec les associations de locataires, des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des organismes communautaires et de l'économie sociale, les offices d'habitation ont développé une expertise pour aider les locataires des logements subventionnés à apprivoiser leurs différentes réalités (monoparentalité, trouble de santé mentale, perte d'autonomie, absence de réseau social, etc.) et à prendre leur vie en main.

De plus, en consacrant 25 % de leurs revenus pour se loger grâce au programme Habitation à loyer modique (HLM) ou au Programme de supplément au loyer (PSL), ces ménages bénéficient d'un fort potentiel de stabilité résidentielle et d'une marge de manœuvre financière. Cela leur permet de mieux vivre à combler leurs besoins ou ceux de leurs familles.

DE BELLES HISTOIRES À RACONTER

Stéphanie Yemell a pu poursuivre ses études en habitant un logement subventionné. Cette technicienne en analyse biomédicale, travaillant maintenant dans son domaine, a même pu quitter son logement subventionné pour laisser la chance à quelqu'un d'autre.

Elle invite aujourd'hui la population à mettre de côté leurs idées reçues par rapport aux habitations à loyer modique (HLM). « Parfois, il y a des cas difficiles.

Les offices d'habitation Là où tout devient possible

Bien plus que des gestionnaires d'immeubles à logements destinés aux personnes vulnérables, les offices d'habitation du Québec placent l'humain au cœur de leurs préoccupations. En offrant non seulement un toit, mais également du soutien à leurs locataires, ils représentent le tremplin qui les propulse vers une vie meilleure, où tout devient possible.

BÂTISSEURS DE MILIEUX DE VIE DURABLES

Devenir les diverses réalités auxquelles les personnes vulnérables peuvent faire face (monoparentalité, trouble de santé mentale, perte d'autonomie, absence de réseau social, etc.), les offices d'habitation, avec leur équipe dédiée au soutien communautaire, sont devenus au fil des années des experts pour aider les locataires à développer leur potentiel et leur offrir un tremplin vers de meilleures conditions de vie tout en assurant une stabilité résidentielle.

En collaboration avec les associations de locataires, des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, puis des organismes communautaires et de l'économie sociale, ils ont la capacité d'agir sur plusieurs plans. Que ce soit en organisant des activités favorisant la participation des locataires à la vie communautaire, en développant des réseaux d'entraide, en proposant des séances d'aide aux devoirs pour les enfants, en planifiant des ateliers pour bien gérer un budget, en mettant en place des cliniques de vaccination, par exemple.

« Je pense à cette famille monoparentale qui a atteint une certaine sécurité, à la réduction de certains types de crimes, à l'atténuation des inégalités socio-économiques, à la faible utilisation des services publics par les personnes en situation de pauvreté, en plus de représenter un important levier économique. Notre société a besoin de l'apport de tous ses concitoyens pour contribuer à son mieux-être. «En sécurisant les besoins de base des personnes vulnérables, celles-ci peuvent accéder à autre chose, donner et redonner», soutient Mme Godbout.

Pour connaître les offices d'habitation dans votre région, consultez le site <https://rohq.qc.ca/publicite/> et ne manquez pas le cahier social qui sera publié dans le Journal de Québec le mercredi 29 novembre.

Cette page a été produite par le Département publicitaire du Journal en collaboration avec le ROHQ.



Six donneurs d'ouvrage publics engagés dans le BIM

Par Coralie Le Roux, directrice générale adjointe

Les 21 et 24 novembre derniers avait lieu le **Sommet BIM 2023**, deux événements jumeaux organisés à Québec et à Montréal. Ces deux événements ont été, entre autres, l'occasion de réaffirmer l'engagement des six donneurs d'ouvrage publics (DOP) à opérer un virage numérique dans leurs activités.

C'est à la suite de l'annonce du Plan d'action pour le secteur de la construction en mars 2021 que la **Feuille de route gouvernementale pour la modélisation des données des infrastructures (2021-2026)** a été rendue publique (août 2021). Cette feuille de route vise l'implantation progressive du BIM pour la réalisation des projets d'infrastructure publique. Elle présente les cibles à atteindre et les initiatives à mettre en place pour chacun des 6 DOP partenaires. Cet important projet gouvernemental est mené par la Société québécoise des infrastructures (SQI) et le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD), de concert avec la Société d'habitation du Québec (SHQ), Hydro-Québec, la Ville de Montréal et la Ville de Québec.

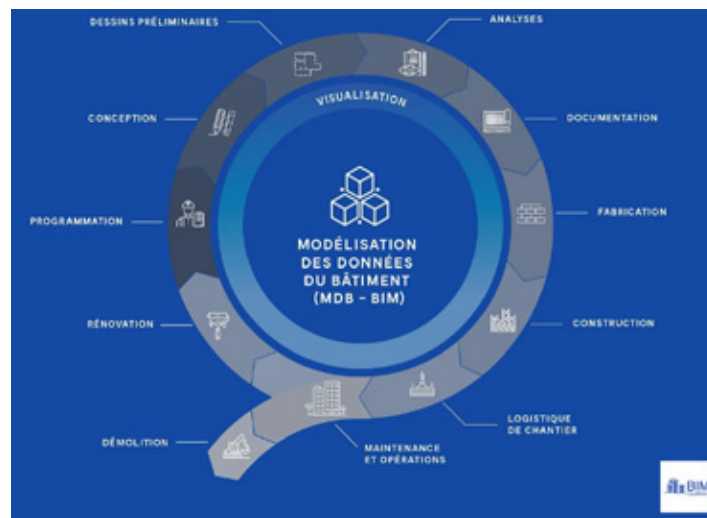
Une nouvelle façon de collaborer

L'objectif affiché du BIM est lié à l'optimisation des processus dans la mesure où il permet une diminution des coûts, des risques et des pertes et où il augmente la rentabilité du projet et la productivité de l'industrie de la construction. C'est aussi un outil d'aide à la décision durant tout le cycle de vie d'un projet, de l'étude de faisabilité jusqu'à sa démolition en passant par sa construction, son exploitation et sa rénovation.

Le BIM représente la clé de voûte du virage numérique, puisqu'il fournit l'environnement technologique de la modélisation du projet. Cette modélisation sert de plateforme pour le partage des connaissances. Mais le BIM n'est pas seulement un changement technologique, c'est aussi une nouvelle façon de collaborer.

Il faut imaginer le BIM comme une grande table de réunion où tous les professionnels liés au projet sont autour de la table pour partager les données et échanger l'information. C'est une **approche collaborative** qui vient briser les habitudes de fonctionnement en silo : fini les délais, fini les enjeux liés aux difficultés de communication et de diffusion de l'information entre collaborateurs. Toutes les données liées au projet sont centralisées et l'information rationalisée.

En outre, le BIM ne sert pas seulement le développement de nouvelle construction, il s'intègre aussi parfaitement dans la gestion des actifs, dans la rénovation d'un bâtiment et dans la mise en place d'un entretien préventif optimal (gestion des actifs).



Sources : Groupe BIM du Québec, <https://www.bimquebec.org/ressources>

Les dimensions de l'approche BIM

L'approche BIM est un processus dynamique de création de modèles riches en informations pour l'ensemble du cycle de vie d'un projet. Cette approche s'articule autour de 5 dimensions qui participent au partage d'un plus grand niveau de données, d'informations et de compréhension d'un projet :

LA DIMENSION 3D représente les trois dimensions géographiques de la structure du bâtiment (x,y,z) qui permettent de visualiser la structure d'un bâtiment en 3 dimensions avant même le démarrage du dossier.

LA DIMENSION 4D est liée à la planification, elle ajoute la donnée du temps (durée de la construction, durée de la viabilité des composantes, durée de la séquence d'installation, durée pour rendre le projet opérationnel, etc.)

LA DIMENSION 5D est utile dans la mesure où une analyse budgétaire et une estimation des coûts sont nécessaires dès le début du projet. Elle permet d'analyser les coûts encourus au fil du temps dans les activités du projet (construction, exploitation).

LA DIMENSION 6D permet d'analyser la consommation d'énergie d'un bâtiment et de produire des estimations énergétiques aux étapes de conception initiales.

LA DIMENSION 7D concerne les opérations et la gestion des installations par les gestionnaires d'immeubles. Elle est utilisée pour suivre les données importantes de l'actif telles que son état, les manuels de maintenance et d'exploitation, les informations de garantie et les spécifications techniques.

Les clés de l'implantation du BIM

L'enjeu le plus important lors de l'intégration du BIM dans un premier projet est le nécessaire changement de culture tant à l'interne qu'avec les partenaires externes.

Il y a d'autres défis et enjeux identifiés, notamment :

- Déterminer les besoins de l'organisme en matière de BIM,
- Être prêt à partager ses données,
- Harmoniser la classification des données sous un tronc commun,
- Adapter le parc informatique et technologique,
- Assurer la pérennité du BIM,
- Actualiser et ajuster les modes de réalisation d'un projet.

La décision de développer des projets en intégrant l'approche BIM passe nécessairement par une préparation et une réflexion en amont de la part de l'organisme. C'est un processus de transformation qui ne pourra pas se faire en quelques semaines ou quelques mois, il y aura nécessairement une période d'intégration, d'éducation et de formation à prévoir.

Cette intégration peut aussi parfaitement s'insérer dans des travaux liés à une planification stratégique. Cette voie est intéressante, car elle permet d'impliquer le CA de l'organisme, les équipes de travail et les partenaires le cas échéant. Cela permettrait également d'étudier la démarche et d'aborder le dossier par étapes, de prendre le temps d'analyser les besoins et de préparer ses équipes de travail (sensibiliser, motiver et former).

Il s'agira enfin de bien paramétrer les besoins en amont avant de se lancer pour intégrer les dimensions du BIM qui auront le plus de valeur ajoutée pour l'organisme. En effet, le BIM peut aussi être vu comme une opportunité de maturité et une occasion d'amener des changements de culture dans les collaborations qui passeront nécessairement par un changement des pratiques.

Première étape : le diagnostic

Pour correctement identifier les besoins en amont et mesurer d'où l'on part, la première étape pourrait être de faire un diagnostic. C'est dans l'objectif de faciliter cette première démarche que le ministère de l'Économie et de l'Innovation appuie l'**Initiative québécoise pour la construction 4.0 (IQC 4.0)** en collaboration avec le Groupe BIM du Québec et l'Institut de la gouvernance numérique. Cette initiative offre un accompagnement gratuit pour les organisations donneuses d'ouvrage dans leur transformation numérique en proposant des plans d'action pour le virage numérique qui sont adaptés à leur réalité.

L'objectif ultime et affiché de l'organisme est de mobiliser les acteurs de l'industrie québécoise de la construction dans le virage numérique, de structurer les efforts, de développer les mesures à entreprendre en matière de passage vers le numérique ainsi que de déployer ces mesures de manière cohérente et consistante. Disposant d'un budget pour soutenir une centaine d'organismes donneurs d'ouvrage à travers le Québec, **IQC 4.0** vous invite à vous inscrire pour bénéficier gratuitement d'un diagnostic **ICI**.

Pour approfondir le sujet :

Sommet BIM – Accès à l'intégralité des présentations **ICI**. (les vidéos diffusées seront téléversées sur le site d'ici la fin de l'année)

Feuille de route gouvernementale pour la modélisation des données des infrastructures (2021-2026) – Mise à jour au 31 mars 2023 **ICI**.

IQC 4.0 - Initiative québécoise pour la construction 4.0 – Diagnostics/Accompagnement des entreprises dans la transformation numérique **ICI**.

Dans le prochain bulletin du Quadrilatère, le ROHQ reviendra sur le dossier du BIM et invitera la SHQ à préciser son implication dans la feuille de route gouvernementale, à faire le point sur ses cibles et à présenter un projet de construction d'un OH développé avec l'approche BIM.

Pour toutes questions, nous vous invitons à communiquer avec Coralie Le Roux, directrice générale adjointe du ROHQ, par téléphone au 418-527-6228 poste 209 ou par courriel : coralie.leroux@rohq.qc.ca



Obligations et bonnes pratiques des offices d'habitation

Par Me Marc-Étienne Lauzon-Joset, conseiller principal aux affaires juridiques, ROHQ

Dans le cadre de l'amélioration continue au sein du réseau des offices d'habitation du Québec, et à l'occasion de ce dernier Quadrilatère pour l'année 2023, cet article se veut un rappel de certaines obligations que les offices d'habitation doivent respecter en vertu des lois et règlements applicables, notamment à titre d'employeur ou d'agent des municipalités.

Le ROHQ vous suggère donc de faire l'analyse de votre situation et de notamment planifier la mise en place ou la mise à jour des documents suivants :

- Procédures et documentation concernant l'usage du français (1);
- Règlement de gestion contractuelle et gabarits d'appels d'offres (2);
- Déclaration en matière d'équité salariale et en fonction du nombre d'employés, vérification si l'exercice initial, l'évaluation du maintien, la réalisation d'un programme ou la création d'un comité sont nécessaires (3);
- Offrir un régime volontaire d'épargne-retraite si le nombre d'employés requis est atteint. Le tout peut être effectué via le régime mutualisé du RCREOMHQ (4);
- Politiques et procédures en lien avec la protection des renseignements personnels (5);
- Calendrier de conservation et procédures d'archivage (6); et
- Politiques en santé et sécurité au travail incluant la prévention de la violence conjugale et la prévention du harcèlement en milieu de travail (7).

De plus, nous souhaitons également vous guider dans votre planification stratégique ou dans le cadre de vos opérations, afin d'établir de bonnes pratiques et règles de fonctionnement. Vous pouvez prévoir une révision ou une mise à jour entre autres pour :

- le manuel des employés et des contrats d'emplois types de l'office;
- la politique d'usage des biens de l'employeur;
- la politique de télétravail;
- la politique de formation du personnel;
- les règlements d'immeubles en tenant compte de la jurisprudence récente; et
- les règlements obligatoires et facultatifs pour la gestion de l'attribution et des conditions de logements à loyer modique.

Ces diverses obligations et bonnes pratiques ont un impact tangible sur vos opérations quotidiennes autant à l'interne qu'avec

vos clients. Elles constituent également des leviers de communication pertinents pour toutes les parties concernées.

Le ROHQ est à votre disposition si vous avez des préoccupations en lien avec vos obligations et les bonnes pratiques indiquées ci-dessus.

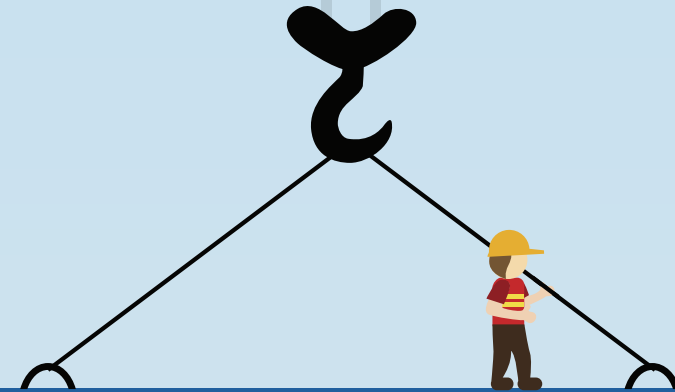
Nous vous invitons à nous contacter et il nous fera plaisir de vous accompagner et répondre à vos questions.

Les autres documents et modèles liés aux obligations se retrouvent en ligne sur le Centre de référence documentaire des offices d'habitation du Québec (CRDOHQ) via le site Internet du ROHQ ou sur les sites Internet des instances gouvernementales.

1. voir le site : <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/langue-francaise/accompagnement-emissaires>
2. voir le sujet Gestion contractuelle sur le CRDOHQ
3. voir le site : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/demarches-formulaires/employeurs/connaitre-realiser-ses-obligations-dequite>
4. vous trouverez les informations pertinentes sur notre site : <https://rohq.qc.ca/services/regime-de-retraite/> ainsi que dans le sujet Régime de retraite sur le CRDOHQ
5. voir les modèles transmis sur le CRDOHQ dans le sujet Accès à l'information
6. voir les documents pertinents dans le CRDOHQ via le mot clé « archive »
7. voir les documents dans le sujet Santé et sécurité sur le CRDOHQ

Pour toutes questions, nous vous invitons à communiquer avec Me Marc-Étienne Lauzon-Joset, conseiller principal aux affaires juridiques par téléphone au 418-527-6228 poste 204 ou par courriel marc-etienne.lauzon.joset@rohq.qc.ca

PLUS QUE JAMAIS, ON EST OUTILLÉS POUR CONSTRUIRE ET RÉNOVER EN HABITATION.



Fonds d'accélération pour la construction de logements :
1,8 G\$ au total au cours des cinq prochaines années pour
construire **8 000 nouveaux logements** sociaux et abordables,
dont **500** destinés aux personnes en situation d'itinérance ;



Projet de loi 31 : un meilleur
équilibre propriétaires-locataires ;

Programme de supplément au loyer Québec : **50 M\$** pour
4 000 nouvelles unités pour aider les ménages à faible
revenu à mieux se loger ;

Programme Allocation-logement : **57 M\$** pour
élargir l'accessibilité de cette mesure à près de
150 000 ménages en 2023-2024 ;

Programme de rénovation des habitations à loyer
modique et budget de remplacement, d'amélioration
et de modernisation (RAM) : **3,3 G\$** d'ici 2028 ;

Programme d'habitation abordable Québec :
303,6 M\$ en 2023-2024 pour la construction de
1 500 logements ;

Fonds fiscalisés : de nouveaux modes de financement
plus souples pour plus de logements abordables ;

Plan d'action gouvernemental en habitation :
une vision pour les cinq prochaines années.



Mobilise-toit

Le Mobilise-toit, le bulletin des intervenants sociocommunitaires en HLM est maintenant intégré dans la section Sociocommunitaire



Soutien communautaire en logement social et communautaire

Le Cadre de référence et la concertation régionale

Par Jacques Laliberté, conseiller principal en développement communautaire et social, ROHQ

Après presque 15 ans de mise en œuvre du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social (SCLS), publié en novembre 2007, la nouvelle version révisée et tant attendue de ce Cadre a officiellement été lancée il y a un peu plus de 18 mois (mai 2022) après avoir démarré ses travaux de révision en 2018.

Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social... et communautaire (SCLSC)

Notons que dans sa nouvelle version, le Cadre de référence a gagné un mot dans son appellation (et une lettre dans son abréviation) pour mieux distinguer et mettre en valeur les trois tenures d'habitation qui se rapportent au Cadre : les habitations à loyer modique (HLM), les organismes sans but lucratif d'habitation (OSBL-H) et les coopératives d'habitation (COOP-H). Il importe aussi de rappeler que tant dans sa version originale que dans celle nouvellement révisée, le Cadre demeure sous la responsabilité conjointe du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de la Société d'habitation du Québec (SHQ).

En peu de mots, le SCLSC consiste en diverses interventions individuelles et collectives auprès des locataires de logements sociaux et communautaires. Prodiguées dans les milieux de vie des locataires, ces interventions sont complémentaires aux services dispensés dans le réseau de la santé et des services

sociaux (RSSS). En effet, tout en étant distinct du panier de services offert par le RSSS, le SCLSC constitue, de fait, une passerelle entre les services du RSSS et les besoins particuliers des personnes habitant en logement social et communautaire. Le Cadre de référence donne la définition suivante du SCLSC :

« Le soutien communautaire recouvre un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, la gestion du bail, du soutien ponctuel, le soutien au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation d'activités communautaires. En fait, la notion de support communautaire désigne " [...] ce qui relève de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes ". »¹

¹ Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux et Société d'habitation du Québec (2022), *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire*, 64 p., p. 8.

Les constats après 10 ans de mise en application du Cadre (2008-2018)

Amorcés en 2018, les travaux de mise à jour du Cadre de référence ont permis de valider les effets positifs et les bienfaits du SCLSC pour les personnes et les familles vivant en logement social et communautaire dans l'une ou l'autre des trois tenures d'habitation concernées qui sont, répétons-le, les HLM, les OSBL-H et les COOP-H.

Parmi les principaux constats favorables suivant l'application du Cadre de référence, nous pouvons noter du côté des HLM sous la gestion des offices d'habitation (OH) :

- Rapide implantation du Cadre dans l'ensemble du réseau HLM;
- Hausse significative du nombre d'intervenants sociocommunautaires (ISC) en HLM;
- Déploiement des ISC dans toutes les régions du Québec;
- Services de soutien communautaire accessibles aux OH de petite taille en milieu rural;
- Approche d'intervention mixte : soutien aux personnes et soutien aux actions collectives;
- Mise en place de ressources (ISC) partagées en région.

A contrario, l'envers de la médaille nous a montré cependant certains constats défavorables :

- Ressources insuffisantes pour répondre aux multiples besoins des locataires et rejoindre l'ensemble des OH;
- Démarche de concertation intersectorielle peu concluante en général : tendance du réseau SSS à imposer ses règles variables selon les régions (clientèles ciblées, financement alloué, non prise en compte des besoins réels des OH);
- Financement récurrent non acquis pour plusieurs OH;
- Absence de mécanisme d'évaluation et de suivi de l'implantation du Cadre (par les partenaires concernés) dans la majorité des régions.

Il est également intéressant de savoir que le chercheur Paul Morin (Université de Sherbrooke) a documenté un projet innovant de SCLSC qui s'est déroulé pendant huit ans (2008 à 2016) dans la région de Chaudière-Appalaches. Il a ainsi identifié plusieurs effets positifs (bienfaits) ressentis par les locataires d'HLM à la suite des services de soutien communautaire qui étaient dispensés dans leur milieu de vie. De plus, il a été reconnu que la démarche soutenue de concertation intersectorielle qui était menée par les acteurs du milieu (partenaires) impliqués dans le projet² depuis son démarrage avait fortement et positivement influé sur les bons résultats obtenus :



- Plus d'activités communautaires et de loisirs offertes aux locataires;
- Meilleur climat dans les HLM;
- Meilleure connaissance des services disponibles; (institutionnels/communautaires) et plus d'autonomie des locataires pour les utiliser;
- Diminution des conflits;
- Hausse du sentiment de sécurité;
- Meilleure réputation du HLM dans son milieu.

Sachons par ailleurs que la démarche de concertation (toujours en cours) menée par les partenaires régionaux du SCLSC de Chaudière-Appalaches n'est pas le seul exemple de réussite au niveau de la concertation dédiée au SCLSC et que d'autres régions, bien qu'ayant un mode d'organisation et de fonctionnement différent, se tirent bien d'affaire. Sans être exhaustif, nous pouvons citer les comités régionaux de SCLSC mis en place ces dernières années dans les régions de Québec et des Laurentides.

La concertation : un outil incontournable

La concertation constitue un élément clé dans l'application du nouveau Cadre de référence en SCLSC. En fait, les erreurs et les manquements du passé ont été pris en compte dans la nouvelle mouture du Cadre qui rend d'ailleurs obligatoire la mise en place ou l'utilisation d'une instance existante de concertation régionale (ou territoriale) vouée au SCLSC. La notion de concertation se retrouve d'ailleurs au cœur de l'un des six objectifs du nouveau Cadre de référence :

« Affirmer le caractère incontournable de la mise en place d'instances de concertation régionales ou territoriales pérennes qui se consacrent au SCLSC pour la mise en application et le déploiement du Cadre de référence sur le SCLSC. »³

2 Partenaires de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches (2016), *Pratiques innovantes en soutien communautaire dans la Chaudière-Appalaches*, 12 p., p. 6.

3 Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux et Société d'habitation du Québec (2022), *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire*, 64 p., p. 5.



Précisément, dans sa version mise à jour, le Cadre est explicite au sujet de la concertation :

« *La concertation constitue un incontournable pour la consolidation et le développement des activités de SCLSC. Elle facilite la mobilisation, les échanges et la collaboration entre les partenaires. Ultimement, elle permet de planifier et d'offrir une réponse intégrée et adaptée aux différentes personnes et milieux visés, de favoriser la pérennité des activités de SCLSC ainsi que d'assurer une cohérence et une complémentarité des différentes actions menées auprès de ces personnes et milieux. Les modalités de mise en œuvre et de développement des activités de SCLSC sont déterminées dans le cadre d'une concertation entre les différents partenaires concernés d'une région ou d'un territoire.*

Dans la poursuite des objectifs de collaboration, d'échange et de mobilisation des partenaires concernés par le SCLSC, il est désormais obligatoire de mettre en place ou d'utiliser une instance existante de concertation régionale ou territoriale dédiée ou contributive au SCLSC. [...]

[...] Les instances de concertation déterminent leur mode de fonctionnement, qui se concrétise par un modèle de gestion, par exemple un mandat. Ce mode de fonctionnement établit les rôles et responsabilités des acteurs concernés, les canaux de communication privilégiés et les priorités en matière de SCLSC, selon les besoins des personnes et des partenaires de la région ou du territoire, les critères de financement et les modalités d'application régionales ou territoriales du Cadre de référence. »⁴

Autrement dit, la concertation est vue comme une démarche essentielle pour déterminer les modalités de mise en œuvre et de déploiement des activités et des ressources de SCLSC dans une région. Il est ainsi permis de croire que l'instance de concertation détient un certain pouvoir sur la façon de mettre en œuvre le Cadre de référence et d'offrir des services de soutien communautaire sur son territoire.

⁴ Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux et Société d'habitation du Québec (2022), *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire*, 64 p., pp. 20-21.

Quelques mots, du reste, sur la composition de l'instance de concertation régionale. En plus d'être idéalement constituée des trois tenures d'habitation et du CISSS/CIUSSS, l'instance de concertation peut aussi réunir des partenaires provenant du milieu communautaire, du monde municipal, de l'éducation, du secteur de l'emploi, de l'immigration et d'autres acteurs concernés ou intéressés par le SCLSC. À chaque région de déterminer la composition et le mode de fonctionnement de leur instance de concertation vouée au SCLSC.

En conclusion

Plus de 18 mois après la sortie du nouveau Cadre de référence sur le SCLSC et malgré l'obligation de mettre en place une instance de concertation régionale, peu de régions se sont réellesment dotées à ce jour d'une telle structure qui soit à la fois fonctionnelle et efficace. On observe que les obstacles ou les freins viennent souvent des acteurs clés eux-mêmes (OH, OSBL, COOP, CISSS/CIUSSS) et peuvent être de divers ordres :

- Résistance au changement;
- Méfiance entre les premiers acteurs concernés (du même réseau ou de réseaux différents);
- Crainte d'une perte de pouvoir ou d'acquis;
- Manque d'intérêt ou de leadership à la cause.

Somme toute, le ROHQ encourage vivement les offices d'habitation des régions orphelines d'une instance de concertation (dédiée au SCLSC) d'initier eux-mêmes et entre eux un exercice de concertation afin d'avoir une vision et une position communes sur le déploiement du SCLSC dans leur région. L'enjeu est important et le ROHQ estime que les OH auraient tout avantage à être bien préparés en amont au niveau de leur réflexion et de leur positionnement sur le SCLSC.

À ce jour, les OH de trois régions ont interpellé le ROHQ pour obtenir un soutien technique dans l'implantation d'une concertation régionale sur le SCLSC. De ce nombre, les OH de deux régions ont mis provisoirement sur pause leur action en raison de « blocages » à divers niveaux. Il vaut la peine cependant de souligner la démarche de concertation inter-OH amorcée par les OH du Bas-Saint-Laurent dès l'automne 2021 pour se préparer à participer au comité régional de SCLSC qui a été entre-temps mis en place par le CISSS en septembre 2022. À noter que le ROHQ accompagne toujours la démarche de concertation entreprise par les OH de la région du Bas-Saint-Laurent.

Si d'autres offices souhaitent entreprendre une démarche similaire dans leur propre région ou si vous voulez en savoir davantage sur le sujet, n'hésitez pas à communiquer avec Jacques Laliberté, conseiller principal en développement communautaire et social, ROHQ (jacques.laliberte@rohq.qc.ca / Cell. : 418 955-6227).

ID²EM 2023-2024

Le jury de sélection a mené à bien ses travaux

Par Jacques Laliberté, conseiller principal en développement communautaire et social, ROHQ



Le comité de sélection ID²EM 2023-2024 : de gauche à droite, Marianne Garnier-Cloutier, SHQ; Jacques Laliberté, ROHQ; Élisabeth Pham, FLHLMQ; Catherine Pilon, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

En collaboration avec la Fédération des locataires d'HLM du Québec (FLHLMQ) et avec le soutien financier de la Société d'habitation du Québec (SHQ), le ROHQ lançait le 11 juillet dernier un appel de projets dans le cadre de la douzième édition (2023-2024) de l'*Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation* (ID²EM). Les offices d'habitation, les associations de locataires et les comités consultatifs de résidents étaient alors invités à présenter jusqu'au 22 septembre 2023 des projets ponctuels d'action communautaire s'adressant à toute personne vivant en HLM. Notons qu'un projet peut se voir accorder une subvention pouvant atteindre 15 000 \$.

Rappelons brièvement que les objectifs de l'ID²EM sont de favoriser la prise en charge collective et l'implication des locataires d'HLM dans l'amélioration de leur milieu de vie familial, communautaire et social. Ce sont aussi d'encourager leur participation et leur engagement à la vie associative puis également de les mobiliser pour concevoir et réaliser diverses actions collectives ayant un impact positif sur leur environnement en milieu HLM.

Soulignons par ailleurs que depuis l'édition 2021-2022, le formulaire de demande d'aide financière est un formulaire en ligne, ce qui confirme la transition effectuée depuis deux ans vers le « zéro papier » dans une perspective de développement durable.

Pour 2023-2024, l'enveloppe financière allouée par la SHQ pour réaliser l'ensemble des projets retenus est de 300 000 \$ et la date limite de réalisation des projets a été fixée au 31 décembre 2024. Notons de plus que le montant global accordé pour la mise en œuvre de l'ID²EM est tributaire de la disponibilité financière de la SHQ et n'offre donc aucune garantie de reconduction annuelle.

La SHQ a confié au ROHQ le mandat d'administrer l'appel de projets, l'analyse des demandes de financement reçues et la coordination des travaux du jury de sélection. Le ROHQ a également pour mandat de rédiger un rapport synthèse découlant de la reddition de comptes (rapport final de réalisations) fournie par les organismes bénéficiaires.

Les membres du comité de sélection se sont réunis les 15 et 16 novembre dernier pour évaluer les 54 projets admissibles reçus (un projet fut jugé inadmissible) et déterminer lesquels devaient être financés. Pour l'ensemble des projets, la demande totale de financement s'est élevée à 541 726 \$ et dépassait largement le budget disponible de 300 000 \$. Plus précisément, les tableaux suivants montrent la répartition de ces projets par catégorie financière et par type d'organisme :

Tableau 1 – Projets par catégorie financière

CATÉGORIES	PROJETS ÉVALUÉS	MONTANT TOTAL DEMANDÉ
1 à 4 999 \$	6	22 033 \$
5 000 à 9 999 \$	23	168 694 \$
10 000 à 15 000 \$	25	350 999 \$
TOTAL	54	541 726 \$

Tableau 2 - Projets par type d'organisme

ORGANISMES	PROJETS ÉVALUÉS	MONTANT TOTAL DEMANDÉ
Association de locataires (ADL) – Comité consultatif de résidents (CCR)	21	165 351 \$
Office d'habitation (OH)	27	300 504 \$
Conjoint (Porteur : ADL-CCR)	2	30 000 \$
Conjoint (Porteur : OH)	4	45 871 \$
TOTAL	54	541 726 \$

Enfin, le rapport du comité de sélection sera transmis à la SHQ d'ici la fin de l'année 2023. Ce rapport portera notamment sur les recommandations du jury quant aux projets à financer et aux subventions à accorder. Il restera à la SHQ à autoriser le financement des projets recommandés et à faire parvenir les réponses (lettres d'acceptation ou de refus) aux organismes demandeurs, ce qui devrait être fait au cours du mois de février 2024 selon l'échéancier établi.



La pratique des intervenantes sociocommunitaires en HLM

Par Dominic Foisy, professeur, Département de travail social, UQO

Au cours des dernières années (2017-2022), nous avons mené un projet de recherche, commandé par le ROHQ. Ayant pour titre « Rôles, profil et pratiques des intervenants sociocommunitaires en HLM au Québec », cette recherche faisait suite à une demande formulée par un groupe d'intervenantes sociocommunitaires en HLM (ISC) qui souhaitait l'élaboration d'un cadre d'intervention. En fait, l'idée exprimée était de produire un cadre de pratique qui exposerait et expliquerait la réalité des ISC, d'abord pour se reconnaître entre elles, mais aussi pour être reconnues dans leur milieu.

Nous savions que l'intervention en soutien communautaire visant l'amélioration du mieux-être des locataires d'HLM existait depuis quelques décennies, même avant la reconnaissance de ce mandat aux offices d'habitation par le gouvernement québécois au tournant des années 2000. Cette responsabilité est venue légitimer et favoriser l'essor de pratiques professionnelles diversifiées regroupées autour des services et pratiques de soutien communautaire. Cette pratique professionnelle est portée particulièrement par des intervenantes regroupées sous l'appellation générique d'intervenantes sociocommunitaires (ISC). Pourtant nous possédions très peu d'information sur celles-ci. Quels sont leurs mandats? Quelles sont les approches? Qui est leur employeur? etc. Bref, comment produire un cadre de pratique si on ne connaît pas qui la pratique?

C'est ce premier constat qui nous a motivés à produire d'abord une recherche permettant de rassembler un corpus de connaissances substantiel relatif à ces intervenantes. Ainsi, ce projet de recherche avait pour but de rendre visible leur pratique quotidienne afin de mieux cerner la portée de celle-ci.

Méthode quantitative et résultats

Nous avons utilisé une méthodologie mixte menée en deux phases. Une première phase consistait en la réalisation d'un questionnaire autoadministré en ligne. 103 intervenantes ont répondu (46 %) à notre sollicitation. Le questionnaire comportant une centaine de questions visait à brosser un portrait statistique du profil de ces intervenantes, de leurs conditions de travail, de leur contexte de travail et de leur champ de pratique. Ces données ont permis de constater le vaste champ de la pratique de ces intervenantes, tant en termes de méthodes d'intervention qu'en termes de problématiques ou d'enjeux en cause. On note des différences notables en matière de conditions de travail entre les intervenantes selon qu'elles soient à l'emploi d'un office d'habitation, d'un organisme ou regroupement communautaire ou d'une institution publique. Nous re-

marquons qu'historiquement, ce sont surtout les grands offices d'habitation, situés en milieu urbain, qui ont les ressources financières leur permettant d'embaucher directement des intervenantes. Dans les OH des milieux semi-urbains ou ruraux, les ISC sont parfois à l'emploi d'OH, mais aussi régulièrement à l'emploi d'organismes communautaires. Enfin, on note que l'appellation d'intervenante sociocommunitaire est davantage l'expression d'une fonction et non d'un titre d'emploi reconnu puisque nous avons recensé 34 titres d'emploi différents pour les intervenantes s'identifiant comme intervenante sociocommunitaire en HLM.

Méthode qualitative et résultats

À la suite de l'analyse des données quantitatives, nous avons mené sept groupes de discussion dans différentes régions du Québec. Plus de 50 personnes ont participé à ces groupes. Les données recueillies nous ont permis de préciser les activités, le contexte de pratique et les enjeux auxquels les intervenantes font face. On remarque d'abord que la pratique des ISC s'enracine dans l'utilisation d'une méthode d'intervention mixte. Elles utilisent à la fois, mais dans une intensité variable selon chaque intervenante, l'intervention individuelle, de groupe et collective.

Parmi les autres faits saillants, nos entrevues de groupe ont permis de faire ressortir des caractéristiques particulières propres à leur pratique. Nous en avons identifié quatre : la quotidienneté, la proximité, l'informalité et l'intersectorialité. Les ISC partagent le quotidien (ou quasi quotidien) des locataires, ce qui leur permet de développer une connaissance fine de leurs besoins, de leurs enjeux, de la dynamique du milieu de vie, des occasions d'intervention, etc. Cette présence quotidienne implique, en second lieu, de représenter un service de proximité, voire de première ligne. Plusieurs locataires vont d'abord solliciter l'aide ou le soutien d'une ISC avant même de faire appel à d'autres ressources, du réseau de la santé ou du milieu communautaire. Du fait de cette quotidienneté et de

cette proximité, les ISC se retrouvent régulièrement, sinon dans une grande majorité du temps, à réaliser des interventions informelles, spontanées. À travers des discussions pouvant apparaître, pour certains, superficielles ou anodines ou encore lors d'activités dites ludiques, les ISC créent un lien de confiance avec les locataires, dépistent des enjeux ou des difficultés, donnent des conseils, orientent vers des ressources externes, font baisser des tensions en développement, stimulent l'émergence de projets ou d'activités, etc. Enfin, ces trois caractéristiques particulières qualifient les ISC en tant qu'actrices significatives pour l'action intersectorielle. Leur connaissance fine de leur milieu et des locataires ainsi que le lien de confiance qu'elles ont réussi à bâtir leur permettent de faciliter le référencement vers des ressources externes ou encore les aident à accompagner ces ressources externes à adapter leurs interventions à la réalité du milieu.

Conclusion

En conclusion, ce bref résumé ne peut présenter l'ensemble du contenu du rapport de recherche que vous pouvez d'ailleurs retrouver sur le site web du ROHQ. Cependant, ce projet de recherche nous a permis de constater que la pratique des ISC en HLM est une pratique en voie de professionnalisation. Nous croyons que la réalisation d'un premier cadre de pratique permettant aux ISC de se reconnaître et d'affirmer, de manière structurée, leurs particularités contribuera à la poursuite de ce processus. À l'heure actuelle, un comité avisé formé d'ISC et de chercheurs travaille à cette réalisation et prévoit présenter une première version de ce premier cadre de pratique lors du prochain congrès annuel du ROHQ (et de la RIS – Rencontre des intervenants sociocommunitaires en HLM) au printemps 2024. Nous vous y attendrons!

Le rapport de recherche final ainsi que la synthèse sont disponibles sur le [CRDOHQ / Études et recherches](#) et sur le [site internet du ROHQ](#)



Office municipal
d'habitation
de Montréal

L'art de la jeunesse s'invite sur les murs

Par Andrée-Anne Perrier, chargée de communication

Les jeunes sont remplis de créativité, d'énergie et d'émotions. Pour célébrer leur talent, une exposition a eu lieu cet automne.

Les visiteurs étaient accueillis dans une ambiance chaleureuse, avec des œuvres d'art de styles diversifiés exposées sur les murs. Les trois jeunes artistes, Seid Djimet Drenimi, James Baptiste et Jade Aïcha Rodrigue en étaient à leur première exposition. Lors du lancement, ils étaient fébriles, mais rayonnants de fierté et d'excitation. Ils ont partagé leurs histoires, leurs parcours de vie, leurs inspirations et leurs techniques avec les invités curieux.

« Je ne savais pas à quoi m'attendre, mais c'est top! J'aime trop! Je suis très surprise. Les œuvres sont incroyables. On a tous un style différent. Ça fait très longtemps que je dessine. Depuis que je suis toute petite, ç'a toujours été ma passion. L'art, c'est la façon dont je m'exprime. Moi, il y a des fois où je ne sais pas trop comment parler. Avec l'art, c'est là où je me sens le mieux », a expliqué Jade Aïcha Rodrigue, heureuse de cette première expérience.



Crédits photos : Martin Alarie/OMHM

Cette exposition a offert aux jeunes artistes la reconnaissance et le soutien dont ils ont besoin pour continuer à développer leur talent, tout en inspirant les autres à poursuivre leurs rêves artistiques. C'est énergisant, toute cette créativité et ce regard unique qu'ils ont. Cette exposition, par et pour les jeunes, marquait un premier événement affiché sur les murs du Centre administratif et de services de l'Office municipal d'habitation de Montréal, au 400, boulevard Rosemont, et ce ne sera sans doute pas le dernier! Cette exposition démontre bien que la créativité est un outil essentiel pour surmonter les défis de la vie et s'exprimer.

Bravo aux jeunes membres du MOUV, un groupe formé par des jeunes engagés, d'être autant investis à mobiliser tous les jeunes en HLM à Montréal!



Logement social et ses effets



Avoir un logement social à loyer modique : huit mécanismes de production d'effets sur le parcours de vie des locataires

Par Janie Houle, psychologue communautaire, professeure titulaire, département de psychologie, UQAM, Élianne Carrier, coordonnatrice de recherche et candidate au doctorat en psychologie, UQAM, Caroline Adam, chercheure et enseignante, Cégep du Vieux Montréal, Paul Duguay, pair chercheur, Chaire de recherche sur la réduction des inégalités sociales de santé (Chaire RISS) et Sean Mackenzie, pair chercheur, Chaire de recherche sur la réduction des inégalités sociales de santé (Chaire RISS)

Avoir un logement social à loyer modique (c.-à-d. dont le prix du loyer est fixé à 25% du revenu) est susceptible d'avoir un effet important sur la trajectoire de vie des locataires et sur leur capacité à mener une vie digne et en cohérence avec leurs désirs et leurs aspirations. Au Québec, les logements à loyer modique se retrouvent dans quatre types de tenures : les HLM, les coopératives d'habitation, les organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation ou le marché locatif privé. Nous avons mené une étude afin de mieux comprendre les mécanismes par lesquels le logement à loyer modique influence la vie des locataires et de comparer leur expérience en fonction du type de tenure.



Méthode

La méthode utilisée a été décrite dans un article publié dans l'édition printemps 2021 du Mobilise-Toit (no.49). Brièvement, nous avons adopté une approche de croisement des savoirs dans laquelle les chercheurs (savoirs scientifiques) ont interagi de manière régulière avec des intervenant-e-s et des gestionnaires du milieu du logement social (savoirs professionnels réunis au sein d'un comité aviseur) ainsi qu'avec des locataires (savoirs expérientiels). Sept d'entre eux ont agi à titre de locataires chercheurs, un rôle beaucoup plus important que celui de simples participants à une recherche. Les locataires chercheurs ont participé à toutes les étapes et aux décisions du projet de recherche, incluant les choix méthodologiques, l'interprétation et la diffusion des résultats. Paul Duguay et Sean Mackenzie, pairs chercheurs au sein de l'équipe nous témoignent de leurs expériences.

« L'expérience comme pair chercheur m'a permis d'en apprendre plus sur mon milieu de vie et le logement social. Les rencontres à distance m'ont offert l'opportunité de m'améliorer en informatique et développer mes capacités à utiliser des plateformes comme ZOOM, ce que je ne savais pas faire avant. Je me suis aussi dépassé au niveau personnel, car j'ai surmonté ma gêne de donner mon opinion en groupe. Au début, parler en groupe et donner mon opinion était une forme de défi. Avec le temps, j'ai appris à être plus concis et constructif dans mes interventions. À la fin du projet, j'ai accepté de présenter dans une conférence et je pensais que j'allais figer au premier mot. Je me suis bien préparé, je suis resté moi-même et tout a réussi. Je me suis senti très fier de moi et je me suis même dit que je pourrais peut-être répéter l'expérience! »

- Paul Duguay, locataire en PSL sur le marché privé

« Je me suis impliqué dans le but de pouvoir partager mes expériences comme président d'association de locataires en HLM. J'ai rapidement réalisé que les rencontres avec les autres pairs chercheurs me permettaient aussi de partager mes expériences personnelles qui sont parfois lourdes à porter seul. Ces rencontres m'ont offert un lieu sécuritaire où d'autres personnes comprenaient et, parfois, vivaient des choses similaires. Les résultats m'ont donné l'opportunité comme président et membre de comité de quartier d'avoir des outils tangibles à partager avec d'autres acteurs, comme des organismes communautaires et des partis politiques, pouvant faire des différences pour améliorer les logements sociaux au Québec. Le projet m'a donné une chance concrète de voir que mes actions peuvent faire une différence, et ça m'encourage à continuer! »

- Sean Mackenzie, locataire en HLM

Nous avons opté pour un devis de recherche qualitatif comportant deux collectes de données distinctes : des entrevues individuelles avec des locataires suivies de groupes de discussion avec des professionnels et des gestionnaires du milieu du logement social ainsi qu'avec d'autres locataires. Les entrevues individuelles de type « récit de vie » ont été réalisées auprès de 60 locataires, à savoir 15 locataires par type de tenures. Pour des raisons de faisabilité, l'étude s'est concentrée sur la réalité des familles et des personnes seules, en excluant les personnes ayant accédé à un logement à loyer modique après l'âge de 60 ans. Nous avons mené la collecte de données dans trois milieux : Montréal (grande métropole), Lévis (municipalité de taille moyenne) et les MRC de Bellechasse et de Portneuf (petites municipalités éloignées des grands centres urbains). L'échantillon comporte 35 femmes (58%) et 25 hommes (42%) et l'âge moyen est de 48 ans (min = 18 ; max = 70). La majorité (53%) des locataires sont des personnes seules, tandis que 45% vivent avec des enfants. Les locataires de Montréal sont surreprésentés dans l'échantillon (68%), comparativement à Lévis (23%) et aux MRC (8%).

À la suite de l'analyse des entrevues individuelles, nous avons mené dix groupes de discussion auprès de gestionnaires et d'intervenants du milieu du logement social (n = 44) et de locataires (n = 36) de différentes régions du Québec. Les groupes de discussion nous ont permis de valider nos constats préliminaires et d'identifier des pistes d'amélioration possibles afin d'améliorer la capacité des logements sociaux à loyer modique à produire des effets positifs dans la vie des locataires.

Résultats

Les résultats de l'étude sont décrits en profondeur dans un rapport de recherche disponible gratuitement en ligne à l'adresse : <https://chaireriss.uqam.ca/logement-social-et-ses-effets/>. En résumé, les résultats montrent que l'accès à un logement à loyer modique a un effet variable sur le parcours des individus. Bien que la majorité des locataires améliorent substantiellement leurs conditions de vie, le logement à loyer modique ne semble pas opérer de changement notoire pour certains locataires, au-delà de l'allègement financier et de l'apaisement des difficultés liées à l'instabilité résidentielle. Il arrive parfois que le logement ajoute de nouvelles menaces (ex. : infestations, conflits) qui font en sorte que la personne doit mobiliser énormément de temps et d'énergie pour y faire face. Ces nouvelles menaces limitent de manière importante les effets bénéfiques du logement à loyer modique.

Notre analyse nous a permis d'identifier huit mécanismes par lesquels le logement à loyer modique produit ses effets dans la vie des locataires (voir tableau 1). Les tenures varient dans leur capacité à activer les mécanismes et, conséquemment, dans les effets qu'ils peuvent produire. Le seul mécanisme commun à l'ensemble des tenures est l'allègement financier.

Tableau 1. Mécanismes de production des effets du logement à loyer modique

MÉCANISMES	DESCRIPTION
Allègement financier	Fixe le montant du loyer à 25 % du revenu du ménage, libérant ainsi le reste du revenu pour combler d'autres besoins.
Sécurité d'occupation	Logement permanent, sans risque d'éviction si on paie son loyer et si on respecte les règles, ce qui dégage l'esprit et libère du temps.
Structures formelles de participation	Existence de comités, d'associations ou d'instances de gouvernance dans lesquels les locataires peuvent participer.
Sociabilité locale	Qualité des relations avec les voisin-e-s.
Soutien d'intervenant-e-s	Présence d'intervenant-e-s sur place.
Salubrité	Propreté des lieux, infestations (punaises, coquerelles, rats).
Qualité de l'environnement bâti	Qualité de l'insonorisation, de la ventilation, de l'isolation, des matériaux de construction.
Proximité des services	Accès sur place ou à distance de marche à des services et commerces de proximité.
Relation avec les gestionnaires/propriétaires	Qualité de la relation avec les gestionnaires/propriétaires.

En nous basant sur les données empiriques issues des récits de vie, des propos tenus lors des groupes de discussion et des échanges que nous avons eus avec les pairs chercheurs et les membres de notre comité avisier, nous sommes parvenus aux recommandations consensuelles suivantes :

- 1 Préserver la diversité des logements sociaux (HLM, COOP, OBNL) à but non lucratif;
- 2 Augmenter les investissements pour rénover et entretenir le parc de logements sociaux existant (incluant la prévention et la gestion des infestations);
- 3 Rehausser le financement du soutien communautaire en logement social;
- 4 Améliorer les services offerts, la communication et la collaboration avec le réseau de la santé;
- 5 S'assurer que les locataires qui ont un PSL sur le marché privé puissent être correctement accompagnés et protégés.

Conclusion

Le logement social à but non lucratif permet à la société québécoise de se doter d'un patrimoine collectif pérenne dans le temps. Il s'agit d'un investissement social qui génère des effets positifs importants et qui a le réel potentiel de réduire les inégalités sociales de santé qui affectent les personnes plus défavorisées au plan socioéconomique. Pour bien jouer son rôle, le parc de logements sociaux doit toutefois être correctement entretenu et les gestionnaires doivent également avoir les moyens d'agir promptement et efficacement en présence d'infestations ainsi que de soutenir adéquatement les locataires dans le développement et le maintien de relations harmonieuses avec leur voisinage.

Cette étude a été rendue possible grâce au soutien financier des partenaires de l'Action concertée sur la pauvreté et l'exclusion sociale – Phase 4, dont le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES), le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), la Société d'habitation du Québec (SHQ), le Secrétariat aux aînés (SA-MSSS) et le Fonds de recherche du Québec – Société et culture. Nous les en remercions chaleureusement, de même que toutes les personnes, locataires, intervenants ou gestionnaires, qui ont accepté de contribuer à cet effort collectif de recherche.



Le rapport est disponible sur le CRDOHQ / Études et recherches en cliquant sur le lien [ICI](#)

OMH des Laurentides

Par Andrée Campeau, intervenante

À la suite de l'appui financier reçu dans le cadre de l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID²EM), le projet *TricotéSerré* mobilise des locataires d'HLM des Hautes-Laurentides, région Mont-Laurier. Depuis quelques mois, deux ateliers ont lieu les lundi et mardi pour tricoter et permettent aux locataires de transmettre leurs connaissances lors d'un café-rencontre. On y tricote foulards, mitaines, tuques et beaux bas de laine.

Des enfants de la classe de mademoiselle Jasmine du primaire ont choisi des tricots pour l'hiver. Monsieur Claude Ménard, président de la Conférence St-Vincent de Paul de Mont-Laurier, est également reparti avec de nombreux items pour les gens plus démunis et un sac cadeau rempli de beaux chaussons a été remis à l'équipe de l'OMH des Hautes-Laurentides. On se garde au chaud!

Il faut souligner le support du Cercle des Fermières de Lac-des-Écorces dans la réalisation de ce projet. De belles rencontres où on partage souvenirs et connaissances! Merci à nos partenaires.





Les partenaires et bénévoles du Noël de l'OMH.

L'OMH de Sept-Îles et ses partenaires distribuent pour près de 40 000 \$ en cadeaux de Noël

Pour une quatrième année, l'Office municipal d'habitation (OMH) a distribué des cadeaux à 179 enfants pour un total d'environ 40 000 \$. L'objectif était de s'assurer que les enfants qui habitent les logements de l'OMH soient habillés chaudement pour l'hiver.

Le Noël de l'OMH s'est déroulé le dimanche 5 novembre passé à Sept-Îles.

Les enfants jusqu'à 12 ans ont reçu des bottes, des mitaines et des cadeaux. Les adolescents ont reçu un certificat cadeau pour choisir eux-mêmes leurs bottes en plus d'autres cadeaux comme des billets de cinéma.

« L'événement [...] c'est pas loin de 40 000 \$ », a annoncé Guy Berthe, président du conseil d'administration de l'OMH de Sept-Îles.

La cause touche droit au cœur les donateurs et les bénévoles. La saison froide est arrivée et ce ne sont pas toutes les familles qui ont les moyens de se procurer des vêtements adaptés à la saison.

« Madame Villeneuve me racontait qu'un jeune marchait difficilement et c'était en raison de ses bottes trop petites. Les parents n'avaient pas les moyens d'avoir des bottes de la bonne grandeur pour les enfants », a aussi mentionné M. Berthe.

Cette année, la distribution se fait un peu plus tôt qu'à l'habitude. Au fil des ans, les organisateurs ont constaté que le froid arrivait tôt et qu'il est plus facile de se procurer les vêtements en début de saison auprès des fournisseurs.

Généreuses contributions

Le Port de Sept-Îles et SFP Pointe Noire ont tous deux fait don de 10 000 \$ pour l'achat des cadeaux.

Boutique le Chaperon Rouge et Chaussures Pop ont fourni au prix coûtant les vêtements.

« Aussitôt qu'on m'a demandé la première année, j'ai dit oui. Ça vient rejoindre mes valeurs », a dit Kathy Roy, propriétaire du Chaperon Rouge.

« C'est une grosse mission, mais une belle mission ! Ça vaut la peine pour tous les sourires qu'on va voir pendant la distribution », a-t-elle ajouté.

Le Ciné Centre a aussi contribué en ajustant les prix pour les cadeaux.

Un travail d'équipe

Depuis le mois de septembre, l'équipe était au travail pour mener à terme la mission du Noël de l'OMH.

La maison de la famille l'Envol a donné de son temps pour contacter les familles et mesurer les pieds de chaque enfant.

Kathy Roy, propriétaire du Chaperon Rouge, a mesuré les empreintes de pieds qui lui ont été remises et a commandé les bottes pour chaque enfant.

Des gens se sont affairés à l'emballage et à la préparation avant la distribution.

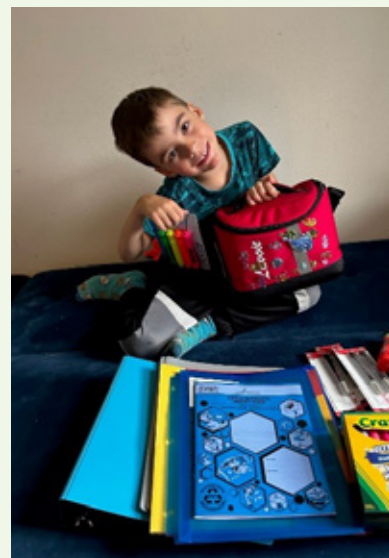
Par la suite, des bénévoles ont pu distribuer les cadeaux directement aux portes des familles.

Le retour à l'école

Conscient que la rentrée scolaire peut représenter une dépense importante dans le quotidien des parents, et encore plus quand ils sont à faible revenu, l'Office municipal d'habitation du Grand Portneuf (OMHGP) a proposé à ses locataires un concours qui donnait l'occasion aux jeunes de gagner leurs fournitures scolaires. Les participants devaient envoyer une courte vidéo s'exprimant sur leur dernière année scolaire et pourquoi nous devrions les choisir.

C'est donc avec grand plaisir que l'OMHGP a accompagné 5 jeunes (entre 6 et 15 ans) pour l'achat de leur matériel. Aussi, ces mêmes jeunes avaient la possibilité de choisir entre un sac à dos ou des espadrilles selon leur besoin.

Nous désirons remercier tous les jeunes qui ont participé et souhaitons vivement pouvoir renouveler l'expérience l'an prochain. Bonne rentrée à tous!



Standardiser les locaux de conciergerie pour optimiser l'entretien ménager



La direction de l'entretien des actifs immobiliers de l'OH de l'Outaouais a lancé un projet d'uniformisation des locaux de conciergerie. À cet effet, l'équipe a revu l'utilisation et le positionnement du matériel et des outils en incluant les principes de la gestion visuelle, de la standardisation et de l'amélioration continue.

L'idée de créer quelques modèles types de locaux de conciergerie en fonction de la grandeur des immeubles est née de certaines constatations. Il existait bien évidemment la liste des équipements utilisés, mais il n'y avait pas de méthodologie en ce qui concerne son entreposage. Ce manque d'organisation et de structure causait le désordre et l'encombrement. De plus, l'équipement était mal entretenu.

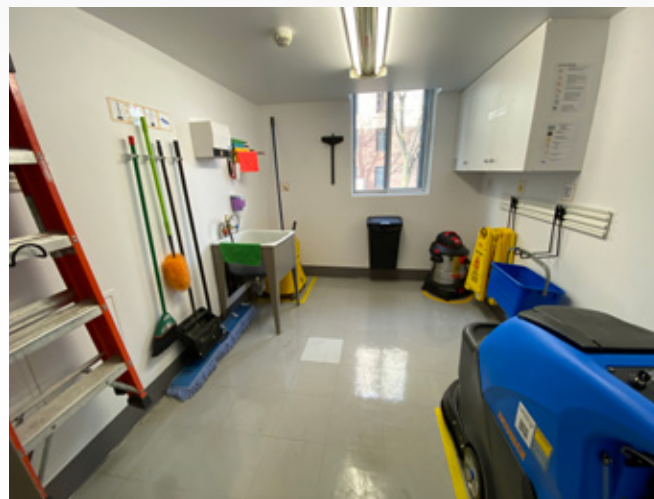
L'absence d'inventaire des équipements pouvant causer des retards dans des commandes était un autre problème relevé. Il manquait également des documents de référence qui sont très utiles lors de la rotation du personnel.

Une méthode approuvée

Pour s'attaquer à ces problématiques, l'OH de l'Outaouais a décidé d'utiliser la méthode proposée par le Mouvement québécois de la qualité qui se nomme 5S :

- 1 **Sélectionner :**
Ne conserver que ce qui nous est vraiment utile.
- 2 **Situer :**
Mettre ce qui est utile proche de nous et son emplacement très visuel.
- 3 **Scintiller :**
Conserver les lieux de travail propres afin de détecter les problèmes.
- 4 **Standardiser :**
Normaliser nos méthodes de travail, de logistique, d'entretien.
- 5 **Suivre :**
Prévoir du temps pour s'améliorer et mesurer nos progrès.

L'application de la méthode a donné des résultats impressionnants. Les photos d'un local qui est devenu un des modèles types parlent d'elles-mêmes.



Même quelqu'un qui y entre pour la première fois et ne connaît pas grand-chose à l'entretien peut s'y retrouver. Chaque objet a sa place prédéterminée. L'emplacement des gros équipements est identifié avec un ruban adhésif jaune au sol et un pictogramme affiché sur le mur. La liste de tous ces éléments ainsi que la liste des produits rangés dans l'armoire sont accessibles pour pouvoir s'y référer.





Des rapports électroniques

En plus des documents de référence disponibles sur place, des outils informatisés ont été créés. Ainsi, les préposés à l'entretien peuvent documenter les tâches et les suivis à l'aide d'un rapport qu'ils remplissent sur leur téléphone cellulaire. Ils peuvent également y accéder aux fiches de produits et aux mesures de sécurité.

Dans le but d'établir un système de gestion d'inventaire des produits dans les locaux, les employés remplissent hebdomadairement des rapports de conciergerie sur leur appareil mobile. Ils peuvent également y mettre des photos s'ils remarquent des anomalies. Le système permet d'éviter des pertes de documents papier.

Ce projet pilote a déjà des retombées très positives et le modèle sera repris dans d'autres locaux de conciergerie. Le travail et les suivis sont mieux organisés et structurés. Les locaux désencombrés diminuent aussi des risques d'accident. De cette façon, l'OH de l'Outaouais travaille non seulement sur l'amélioration continue, mais aussi sur la santé et la sécurité au travail, des valeurs qui le tiennent à cœur.



Par Marie Gauthier, directrice générale

Au matin du 10 septembre, à 5h26, j'ai reçu un appel pour une alarme incendie au Pavillon Saint-Tite. Dans un sinistre, il n'est pas seulement question de biens matériels inertes. Notre petit nid est un réceptacle de souvenirs, d'objets à notre image qui nous relie au réel.

Un sinistre éprouve et vient faire basculer notre sécurité. Surtout, il nous rend vulnérables. L'angoisse et le stress étaient palpables chez les locataires de cet immeuble. L'OMH a tout mis en place pour bien prendre soin des sinistrés. L'équipe s'est surpassée! Bravo!

J'ai été étonnée de voir la prise de conscience de leurs priorités. J'ai revisité les miennes par ricochet. Face à l'urgence, on perd la notion du temps. On imagine que l'évolution des choses semble impossible, mais quand on se connecte au temps, on veut alors en profiter, s'accorder une pause et surtout se déposer pour bien absorber ce qui vient de se passer.

Dans une épreuve comme celle-là, certains redécouvrent les liens autour d'eux, leurs familles, leurs amis, et l'importance d'en prendre soin.

Pour ma part, j'en ressors grandie malgré les heures et le temps que j'y passe encore. Ça permet de voir la vulnérabilité et le courage être des alliés! Comme dirait la chanson « Avec toi dans le monde » d'Étienne Coppée :

« C'est beau d'être là,

C'est qu'on n'est plus jamais les mêmes, après des moments comme ceux-là. »

À savoir...

Nouveau service en ligne : Être locataire

Le ROHQ a été sollicité et a participé à l'élaboration du plus récent thème de JuridiQC concernant les droits et obligations des locataires.

Créé par la Société québécoise d'information juridique (SO-QUIJ) et financé par le ministère de la Justice du Québec, JuridiQC c'est un service en ligne comportant de l'information juridique et psychosociale facile à comprendre, un bottin de ressources pour trouver des professionnels et organismes à proximité ainsi que des outils pour entamer certaines démarches.

Le ROHQ soutient qu'un locataire qui connaît ses obligations et ses droits améliore son milieu de vie et participe au contrat social qu'est la location d'un logement à loyer modique.

Si vous avez des locataires qui ont des questions pour certains événements du quotidien, nous vous invitons désormais à leur donner en référence le service en ligne JuridiQC : <https://juridiqc.gouv.qc.ca/etre-locataire/>




À l'aube d'une nouvelle année,
continuons de faire rayonner nos valeurs collectives
garantes d'un avenir prometteur.

*Joyeuses fêtes et
Bonne année 2024 !*

Du conseil d'administration
et de l'équipe du ROHQ

ROHQ
Regroupement des offices
d'habitation du Québec

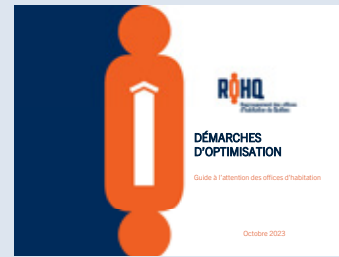
rohq.qc.ca

Récentes publications

Démarches d'optimisation Guide à l'attention des offices d'habitation

Ce guide a pour objectif de faire connaître aux directions et membres des conseils d'administration, de façon pratique et claire, les différentes approches et les étapes nécessaires à mettre en place pour optimiser les opérations, accroître l'efficacité et l'efficacité des organisations.

[Pour consulter le document](#)



Guide de planification stratégique Guide à l'attention des offices d'habitation

Le ROHQ a réalisé ce guide pour ses membres afin de les encourager à réaliser une planification stratégique. Il se veut simple et accessible et a surtout le mérite de débroussailler le sujet, d'expliquer le processus de réalisation et de présenter les avantages que peuvent en retirer les offices d'habitation.

[Pour consulter le document](#)



Le développement de logements Guide à l'attention des offices d'habitation

Le ROHQ a réalisé ce guide afin d'informer les offices d'habitation sur les assises nécessaires pour développer des logements sociaux et abordables. Il se veut simple et accessible, mais a surtout le mérite de débroussailler le sujet, de donner quelques facteurs gagnants et, idéalement, de rendre le développement accessible au plus grand nombre.

Ce guide s'adresse aux membres du ROHQ qui développent ou souhaitent développer des projets immobiliers.

[Pour consulter le document](#)



La pratique des intervenantes sociocommunitaires en HLM Synthèse réalisée par le ROHQ

Cette synthèse est basée sur le rapport de recherche de Dominic Foisy (chercheur principal), Denis Bourque (co-chercheur) et Paul Morin (co-chercheur). Elle est réalisée par le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ).

Le principal objectif de la synthèse est de faire ressortir les faits saillants du rapport de recherche final officiellement déposé en décembre 2022 intitulé « La pratique des intervenantes sociocommunitaires en HLM » de Dominic Foisy, chercheur principal.

[Pour consulter le document](#)



CONÇU SPÉCIALEMENT POUR LES MEMBRES DU REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC



PROGRAMME PRIVILÈGE^{◇◇}

Peinture et accessoires

15%

Décoration

Quincaillerie

Électricité

Plomberie

Outillage manuel

10%

Outillage électrique

portatif et stationnaire

Portes intérieures

8%

Cuisine

Ventilation, chauffage et climatisation

Produits d'entretien

Produits saisonniers et d'horticulture

Portes extérieures

Matériaux de construction

Produits forestiers

Fenêtres

Couvre-plancher

5%

SERVICE PRIORITAIRE



VASTE RÉSEAU

SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, N'HÉSITÉZ PAS À CONTACTER ENTENTE.NATIONALE@RONA.CA

Pour obtenir vos escomptes privilèges du Regroupement des offices d'habitation du Québec, vous devez avoir un compte ouvert et relié à l'entente. Si ce n'est pas déjà fait, veuillez compléter le formulaire d'ouverture de compte ci-joint et le transmettre par courriel à entente.nationale@rona.ca. Votre # de compte vous sera transmis par courriel dans un délai de 24-48 heures (jours ouvrables).

*À note que ces rabais sont disponibles seulement dans les magasins corporatifs RONA et Réno-Dépôt.

PROCESSUS D'ACHATS EN MAGASINS

Il y a 2 façons de vous identifier, soit en mentionnant votre # de téléphone ou soit en présentant le code à barres relié à votre compte à partir de l'application VIPpro sur votre téléphone intelligent. Pour se faire, téléchargez l'application VIPpro à partir d'un téléphone intelligent. Vous recevrez un code d'activation que vous devrez transmettre par courriel avec votre # de compte Rona ou Réno-Dépôt à entente.nationale@rona.ca pour obtenir vos escomptes.



◇◇ Cette offre s'applique sur les prix réguliers, au moment de la transaction en magasin. Cette offre ne s'applique pas à l'achat de cartes-cadeaux, aux mises de côté, aux achats faits antérieurement, aux commandes spéciales, aux différents services en magasin tels que l'installation, la livraison, la location, le service de coupe, etc. Les produits Sico Evolution, Amazon, Canexel, Rockwool, Dyson, Google Home, Nest, Ecobee, Broil King, Kamado Joe, Napoléon, Traeger, Weber, iRobot, Ring, Lutron Caseta, Ariens, Husqvarna, Synnex, Stelpro, Firman et EGO sont exclus de l'offre. Note : Les prix de détail peuvent varier d'une région à l'autre. Les rabais ne peuvent pas être combinés avec une promotion en magasin, le meilleur prix sera appliqué. Vous pouvez profiter de ces rabais dans tous nos magasins corporatifs. Veuillez-vous référer à la liste sur le site web de votre groupe/association. Le programme privilège est valide jusqu'au 31 décembre 2023. Il peut être modifié en tout temps sans préavis. Nous vous remercions. L'équipe des ententes nationales.



Desjardins

Caisse d'économie solidaire

La coopérative financière de **l'habitation sociale et communautaire** au Québec

Nos membres profitent
d'avantages exclusifs

- Coconstruction de modèles de financements utiles, souples et adaptables
- Meilleurs taux d'intérêt pour les placements
- Services-conseils spécialisés et personnalisés
- Gratuité des services administratifs

**Contactez-nous pour planifier
vos projets !**



800

organismes
en habitation
membres



550 M\$

investis
en habitation
communautaire

1 877 647-1527
caissesolidaire.coop





24

Bureaux au
Canada

2G\$+

De volume de
primes en
assurance

98%

Taux de
rétention

1 100+

Employés
à travers le
Canada

140+

Pays représentés
grâce à notre
partenariat avec
Lockton Global LLP

100%

Privée, gérée
et détenue
par ses
propres employés

Programme d'assurance de dommages ROHQ

BFL CANADA est fière d'offrir aux membres du ROHQ un service d'avantages exclusifs en assurance de dommages pour les offices d'habitation qui administrent des immeubles AccèsLogis (ACL) ou Logement abordable Québec (LAQ).

CE PROGRAMME D'ASSURANCE COMPORTE LES GARANTIES SUIVANTES :

- Assurance des biens et bris des équipements
- Assurance responsabilité civile des entreprises

BFL CANADA, VOTRE DIFFÉRENCE !

Avec BFL CANADA, vous vous associez à des professionnels compétents qui tiennent compte de vos préoccupations et de votre réalité, s'assurant ainsi de vous offrir un service pointu, sur mesure et de proximité.

Nous sommes présents pour vous défendre et nous travaillons pour vous, avec vous.

POUR PLUS D'INFORMATION :



Nelson Fernandes

Leader National de BFL Digital

T. 514 315-3353

nfernandes@bflcanada.ca



André St-Onge

Courtier en assurance de dommages

Vice-président, directeur d'unité — Secteur public

T. 514 905-4400

astonge@bflcanada.ca