

RAPPORT ANNUEL

2016

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



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



Office municipal d'habitation de Gatineau



**Mon quartier Jean-Dallaire, par Lukasz Bober.** Fresque sur canevas (1,2 x 4,8 m), aérosol, 2016.  
Exposée au 1, rue Jean-Dallaire

« Mon quartier Jean-Dallaire c'est des bâtisses bien vivantes, ayant chacune une personnalité propre : l'espoir, la protection, le dynamisme et la quiétude; dans un milieu de vie inspirant. L'Office de Gatineau ne pourrait souhaiter une œuvre plus représentative de sa mission. » – **Le conseil d'administration de l'Office de Gatineau**

Le rapport annuel 2016 peut être consulté sur le site Web de l'Office municipal d'habitation de Gatineau au [www.omhgatineau.qc.ca](http://www.omhgatineau.qc.ca)

Ce document a été préparé et publié par l'OMHG, Avril 2017  
Rédaction : Annie Brassard, agente de communication

Avec la collaboration de :  
Line Bernier  
Mario Courchesne  
Claudine Campeau

Conception graphique et impression : 

ISBN 978-2-9810933-4-9  
Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec  
Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada

## TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente et du directeur général .....	p.2
Le conseil d'administration de l'OMHG .....	p.3
... Un milieu de vie .....	p.4

### Nos moyens

<b>Assurer</b> la qualité des milieux de vie en offrant des immeubles en santé et bien entretenus .....	p.6
• Maintenir un entretien général de qualité .....	p.6
• Rénover, améliorer, moderniser le parc immobilier .....	p.6
• Collaborer pour mobiliser, un exemple .....	p.7
<b>Favoriser</b> la prise en main des projets par les locataires .....	p.8
• Briser l'isolement .....	p.8
• Appuyer nos familles .....	p.9
• Inspirer nos jeunes .....	p.10

<b>Répondre</b> à la diversité des besoins en matière de logement .....	p.11
• Augmenter l'offre de logement et l'arrimer avec les besoins réels de la clientèle .....	p.11
• Ouvrir l'offre de service à l'ensemble de la population .....	p.11
<b>Saisir</b> les occasions de développement et de bonification .....	p.12
• Le projet de loi 83 .....	p.12
• L'impact des changements climatiques sur les édifices d'habitation .....	p.12
• Flash sur mon quartier .....	p.12
• Joindre la clientèle par le biais de médiums diversifiés .....	p.12
<b>Résultats financiers - NCOSBL</b> .....	p.13

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



## ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



**L'enthousiasme et la fierté nous animent alors que nous vous présentons ce troisième rapport annuel de l'Office municipal d'habitation de Gatineau (Office de Gatineau).**

Grâce aux efforts constants et au travail dévoué de sa grande équipe d'employés et des membres de son conseil d'administration, plusieurs projets dédiés à la bonification des habitations de nos résidents ont vu le jour en 2016. L'objectif qui animait nos décisions : poursuivre notre mot d'ordre des dernières années « *Plus qu'un logement, un milieu de vie* ».

En 2016, nous avons poursuivi les termes de notre mandat : maintenir un processus de sélection intègre; offrir des logements en bon état, dans un environnement sain et agréable; fournir des moyens à nos résidents afin qu'ils soient acteurs de l'amélioration de leur qualité de vie; maintenir l'application des principes de saine gestion; et veiller à la qualité de vie au travail de tous nos employés. La réalisation de ces obligations au quotidien font de l'Office de Gatineau un organisme dont l'expertise est reconnue dans le milieu.

Encore cette année, nos partenaires, la Société d'habitation du Québec (SHQ), la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) ainsi que la Ville de Gatineau, nous ont accordé une grande confiance dans la poursuite de notre mission. Nous les remercions de leur fidèle collaboration. Il en va de même pour notre précieuse équipe de travailleurs : votre loyauté envers les valeurs de coopération, d'équité, d'intégrité de reconnaissance et de respect de l'Office de Gatineau nous impressionne grandement. Merci de votre bon travail.

Nous tenons aussi à saluer le travail des nombreux bénévoles qui offrent leur temps et leur énergie aux associations de locataires et au Comité consultatif des résidents. Vous êtes essentiels à la réalisation de nos projets communs puisque vous nous permettez d'adapter nos priorités aux besoins réels qui vous sont exprimés par les locataires. Merci de votre dévouement à l'amélioration de votre espace.

En parcourant notre *Rapport annuel* pour l'année 2016, vous en apprendrez davantage sur notre organisation, mais surtout, vous serez à même de constater que pour offrir un milieu de vie de qualité, l'Office de Gatineau agit.

Bonne lecture !

PRÉSIDENTE  
Dominique Godbout

DIRECTEUR GÉNÉRAL  
Mario Courchesne

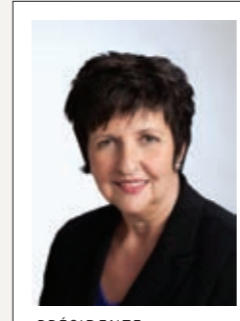
### REMERCIEMENTS

L'Office municipal d'habitation de Gatineau est soutenu par :



## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OMHG

- AU 31 DÉCEMBRE 2016



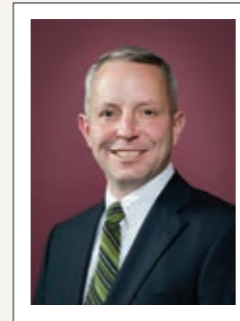
PRÉSIDENTE  
Dominique Godbout



VICE-PRÉSIDENT  
Gilles Proulx



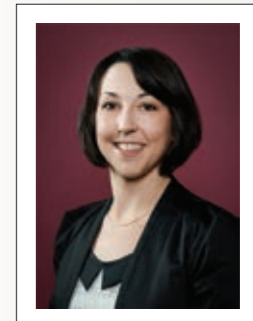
SECRÉTAIRE  
Rachele Simard



ADMINISTRATEUR  
Mike Duggan



ADMINISTRATEUR  
Pierre Trépanier



ADMINISTRATRICE  
Myriam Nadeau



ADMINISTRATEUR  
David Leclerc



ADMINISTRATEUR  
Yves Durand



ADMINISTRATEUR  
Pierre Gagnon

*Plus qu'un logement...*

*...un milieu de vie!*



## NOTRE MISSION

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



## NOS VALEURS

LA COOPÉRATION - L'ÉQUITÉ - L'INTÉGRITÉ  
LA RECONNAISSANCE - LE RESPECT



# NOS MOYENS

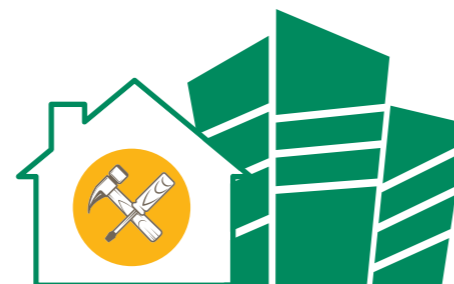
Pour offrir un milieu de vie de qualité,  
l'Office de Gatineau agit.

ASSURER LA QUALITÉ DES MILIEUX DE VIE

## MAINTENIR UN ENTRETIEN GÉNÉRAL DE QUALITÉ

La conciergerie a pris en charge l'entretien ménager hebdomadaire des 55 projets immobiliers sous la gestion de l'Office de Gatineau.

Le service de l'entretien a reçu 7 740 bons de travail en 2016. Les objets de ces requêtes sont multiples : changement de serrures, réparation d'un mur, réparation de comptoir ou de plancher endommagé, problème électrique ou de plomberie.



## REEMPLACER, AMÉLIORER, MODERNISER LE PARC IMMOBILIER

Le service technique a réalisé plus d'une cinquantaine de projets d'envergure, pour un budget annuel total en remplacement, amélioration et modernisation (RAM) de 13 818 969 \$.

En 2016, deux habitations ont reçu une attention plus particulière de la part du service technique : la Maison Mgr. P.-E. Charbonneau et le projet Jean-Marie Séguin. En plus des travaux de remplacement des portes et fenêtres, du remplacement de plusieurs panneaux électriques et de la réfection partielle du stationnement, les résidents de ces deux habitations peuvent maintenant profiter d'une aire d'agrément extérieure bien spéciale. L'histoire de sa mise en place se trouve à la page suivante.

TRAVAUX RÉALISÉS EN 2016

» Coût des travaux

Remise à neuf de logements	3 230 356\$
Portes et fenêtres	2 202 167\$
Préparation de logements vacants	997 521\$
Réfection des toitures	423 610\$
Projet spécial / projet pilote	631 713\$
Honoraires professionnels	307 557\$



## COLLABORER POUR MOBILISER, UN EXEMPLE

L'aventure commence en 2013. Au retour d'un colloque sur l'aménagement en milieu urbain, l'équipe du service technique souhaite aménager un îlot de fraîcheur afin d'améliorer les milieux de vie des résidents.

Déjà, la cour extérieure attenante à la Maison Mgr. P.-E. Charbonneau et au projet Jean-Marie Séguin avait été ciblée. Offrant un très fort potentiel d'appropriation par les résidents, la cour n'était malheureusement pas fréquentée en raison de la chaleur qui y régnait.

Inspiré par l'approche de mobilisation proposée par le colloque, l'équipe du service communautaire est sollicitée pour la mobilisation résidente. C'est grâce à l'enthousiasme de Madame Nicole Girard, résidente de l'habitation Jean-Marie-Séguin, et présidente de l'association de locataires de son immeuble que le projet a pu être lancé.



« L'Office nous a consultés à chaque étape du projet, alors nous sommes d'autant plus fiers de notre cour. La pergola et les balançoires nous offrent de l'ombre. Le jardinage en bacs, c'est le fun. On jase de ce qu'on va y planter, on jase en cerclant, on jase en cueillant, ça fait du bien. En plus avec la fontaine à l'énergie solaire, c'est relaxant à regarder. Il y a toujours du monde maintenant. Avant, on n'y voyait personne. »

– MADAME NICOLE GIRARD.

## FAVORISER LA PRISE EN MAIN DES PROJETS PAR LES LOCATAIRES

Par le biais des services communautaires, une panoplie de projets sont mis de l'avant, avec comme finalité, que ceux-ci soient portés par les locataires et leurs associations. Ces projets – jardins communautaires, cuisines collectives, Vie active, etc. – cherchent à favoriser les relations entre locataires tout en développant des compétences diverses d'entraide, de bienveillance et de soutien.

## BRISER L'ISOLEMENT PAR LA CHANSON

Madame Anita Toutloff, résidente de l'habitation Place d'Or III, n'a pas hésité à se manifester pour l'organisation de l'activité La journée m'enchante. « *J'aime ça chanter, mais pas tout seul. Alors quand on nous a proposé d'avoir la visite d'une chorale, il fallait que ça se fasse dans notre salle communautaire.* » – ANITA TOUTLOFF

C'est ainsi qu'en début février 2016, la chorale *Les marchands de bonheur* et plusieurs résidents des trois immeubles Place d'or ont uni leur voix pour une période de chants et un repas préparé par un partenaire de longue date, le Regroupement des cuisines collectives de Gatineau.



Madame Anita Toutloff (à droite) en compagnie de l'agente communautaire Karine Bernard.

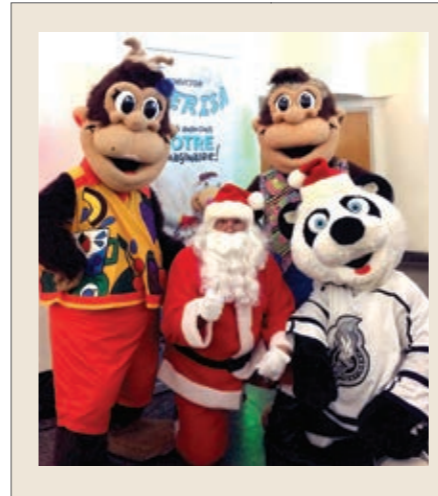


Vif succès, *La journée m'enchante* sera répétée dans les années à venir. « *L'an prochain, si ça ne se passe pas chez nous, on organisera du covoiturage pour participer, peu importe où.* » d'ajouter Madame Toutloff.

## APPUYER NOS FAMILLES

Des projets dont l'objectif est d'appuyer, de supporter et de soulager nos familles tout en favorisant l'acquisition de compétence se poursuivent d'année en année.

### Le Noël à Cogeco



104,7  
« *C'est la première fois que je vais au cinéma. Et je vais peut-être rencontrer le Père-Noël !!* »

– un participant de 2016.

Grâce aux partenariats avec le 104,7 FM et le Collège Saint-Alexandre, encore cette année, 150 jeunes résidents de l'Office de Gatineau ont reçu des habits de neiges complets, des bottes d'hiver et profité d'une matinée de Noël magique.

De plus, deux jeunes ont reçu des bourses d'études secondaires complètes.

## Cuisines collectives

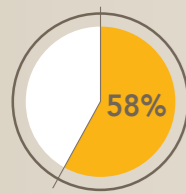
Avec le dynamisme des 7 groupes de cuisines collectives actifs au sein de l'Office de Gatineau, des stratégies de responsabilisation et de prise d'autonomie sont instaurées en continu par les membres. Par l'entremise des 66 ateliers de cuisines collectives qui ont eu lieu au courant de 2016, plus de

3 570  portions repas

dont le coût ne dépasse pas 1,66\$ ont été produites.



## SAVIEZ-VOUS QUE...

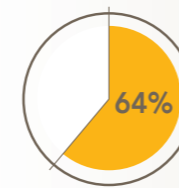


DES 7 173 LOCATAIRES DE L'OFFICE DE GATINEAU VIVENT SEULS?



DES FAMILLES LOCATAIRES DE L'OFFICE DE GATINEAU SONT MONOPARENTALES

...ET QUE

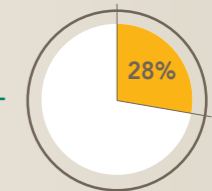


DES CHEFS DE CES FAMILLES SONT DES FEMMES ?

EN 2016, 2 048 ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS ÉTAIENT LOGÉS CHEZ NOUS.



LES ENFANTS FORMENT

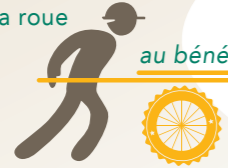


DE NOS LOCATAIRES.



## SAISIR LES OCCASIONS DE DÉVELOPPEMENT ET DE BONIFICATION

Avec des partenariats solides et diversifiés, l'Office de Gatineau arrive à développer ses milieux de vie tout en contribuant aux innovations sociales de son époque. Participer à l'avancement sociétal en s'ouvrant aux différents domaines de recherche est inspirant et stimulant : nous mettons **l'épaule à la roue**



au bénéfice de chacun.

### Le projet de loi 83

L'année 2016 a été marquée par le dépôt du projet de loi n°83, lançant les démarches de restructuration du réseau québécois des offices d'habitation.

À la demande de la Société d'habitation du Québec, l'OMHG a présenté en 2016 un document de réflexion, dont l'une des options proposait l'intégration des ressources. Soucieux de maintenir une ligne de non-ingérence dans la démarche de regroupement, nous avons ouvert nos portes à l'intégration des offices de l'Outaouais et demeurons disponible à leur demande.

### L'impact des changements climatiques sur les édifices d'habitation

Alors que l'Office de Gatineau entreprenait des rénovations majeures dans les habitations pour familles Raymond-Brunet, une opportunité bien intéressante s'est présentée. L'Institut national de santé publique, soucieux de l'impact des changements climatiques sur les édifices d'habitation, a vu dans ce projet de rénovations majeures échelonnées sur quelques années, une occasion de développer un projet de recherche portant sur l'importance de la ventilation dans les logements, la nécessité de diminuer les îlots de chaleur et d'augmenter la résistance aux moisissures.

À terme, cette recherche permettra de valider les mesures proposées pour augmenter l'efficacité des édifices à logement. Une fois validées, ces mesures pourront s'appliquer à l'ensemble des bâtiments locatifs du Québec.

### Flash sur mon quartier

En partenariat avec l'Université du Québec à Montréal, neuf locataires de l'habitation Les Jardins Mont-Bleu se sont impliqués dans le projet de recherche psychosociale « **Flash sur mon quartier** ».

Cette recherche participative souhaite mieux comprendre comment le bien-être est influencé par l'environnement résidentiel tout en développant l'esprit critique, le leadership et le réseau de solidarité sociale des locataires chercheurs.

### Joindre la clientèle par le biais de médiums diversifiés

Une importante réforme du service à la clientèle et du système téléphonique a pris place en 2016. D'une part, l'ajout d'un poste de commis téléphoniste exclusivement dédié à la prise et à l'acheminement d'appels téléphoniques bonifie grandement l'expérience téléphonique de nos clients, qui sont rapidement dirigés vers les bonnes ressources. D'autre part, l'ajout de la fonctionnalité d'appels en cascade réduit de beaucoup le temps d'attente en ligne et limite grandement le recours aux boîtes vocales.

L'office de Gatineau est aussi de plus en plus présent sur le Web. Le portail Internet a vu son achalandage augmenter. La salle de presse et d'actualité diffuse régulièrement de l'information pertinente vers la population. Finalement, l'Office de Gatineau profite du rayonnement Facebook pour faire connaître ses activités et rejoindre la population sur divers sujets.



## OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE GATINEAU

### RÉSULTATS FINANCIERS - NCOSBL

pour l'exercice se terminant le 31 DÉCEMBRE 2016

BILAN	2016	2015
Actifs à court terme	5,561,306 \$	7,049,852 \$
Placements	193,706 \$	174,464 \$
Immobilisations	29,291,109 \$	26,854,502 \$
	<b>350,461 \$</b>	<b>34,078,818 \$</b>
Passifs à court terme	16,484,964 \$	18,628,200 \$
Dettes à long terme	25,238,636 \$	21,868,496 \$
Actif net	(6,677,479) \$	(6,417,878) \$
	<b>35,046,121 \$</b>	<b>34,078,818 \$</b>

RÉSULTATS	HLM Public	HLM Privé	Total 2016	Total 2015
<b>PRODUITS</b>				
Loyers	11,293,082 \$	115,313 \$	11,480,395 \$	11,544,738 \$
Subventions	10,346,735 \$	155,204 \$	10,501,939 \$	10,004,658 \$
Autres	689,586 \$	1,264 \$	690,850 \$	635,202 \$
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>22,329,403 \$</b>	<b>271,781 \$</b>	<b>22,601,184 \$</b>	<b>22,184,598 \$</b>
<b>CHARGES</b>				
Administration	2,653,766 \$	15,142 \$	2,668,908 \$	2,931,308 \$
Conciergerie et entretien	3,294,924 \$	39,160 \$	3,334,084 \$	3,040,730 \$
Énergie, taxes, assurances, et sinistres	6,946,437 \$	71,109 \$	7,017,546 \$	7,195,220 \$
Remplacement, amélioration et modernisation	1,092,379 \$	28,157 \$	1,120,536 \$	1,024,073 \$
Financement	6,741,254 \$	15,779 \$	6,757,033 \$	6,594,314 \$
Amortissement des immobilisations	1,797,328 \$	37,793 \$	1,835,121 \$	1,650,960 \$
Services à la clientèle	126,768 \$	789 \$	127,557 \$	115,368 \$
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>22,652,865 \$</b>	<b>207,929 \$</b>	<b>22,860,785 \$</b>	<b>22,551,973 \$</b>
<b>SURPLUS ou (DÉFICIT)</b>	<b>(323,453) \$</b>	<b>63,852 \$</b>	<b>(259,601) \$</b>	<b>(367,375) \$</b>

PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU FOYER		2016	2015
<b>DÉBOURSÉS</b>	Versements aux bénéficiaires	5,356,496 \$	4,588,461 \$
	Frais d'administration	195,125 \$	162,318 \$
		<b>5,551,621 \$</b>	<b>4,750,779 \$</b>
<b>CONTRIBUTIONS</b>	SHQ	4,996,458 \$	4,275,701 \$
	Municipalité	555,163 \$	475,078 \$
		<b>5,551,621 \$</b>	<b>4,750,779 \$</b>