

RAPPORT ANNUEL 2022



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

Le rapport annuel 2022 peut être consulté sur le site Web de l'Office d'habitation de l'Outaouais à www.ohoutaouais.ca.

Ce document a été préparé et publié par l'Office d'habitation de l'Outaouais en mai 2023.

Rédaction : Karina Osiecka, conseillère en communication et porte-parole

Collaborateurs :

- Katy Audet
- Mylène Berger
- Line Bernier
- Amélie Cousineau
- Jean-René D'Aoust
- Eliane Dubois
- Dominique Godbout
- Jean-François Groulx Lanthier
- Alexandre Héroux-Thériault
- Corina Iacob
- Marie-Pier Lacroix
- Karine Parker
- Anne Robinson
- Steven Summers
- Tina Vieira

Conception graphique et impression : Imprimerie Grégoire

ISBN 978-2-9810933-8-7

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
PLUS QU'UN LOGEMENT... UN MILIEU DE VIE!	6
PRÉPARATION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE	7
AMÉLIORATION CONTINUE	10
Certification des gestionnaires	10
Formation sur la gouvernance	10
SE CONCERTER AVEC LES PARTENAIRES	11
Comités et tables régionales	11
Congrès	11
BONIFIER LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	12
Appareil de rechargement des cartes de lavage	12
Nouveau système téléphonique	12
Plieuse-inséreuse	12
Assurance habitation	13
Nouveau poste	13
AIDER LA POPULATION À TROUVER UN NOUVEAU TOIT	14
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES MILIEUX DE VIE	16
Les locataires s'impliquent	16
Concours pour un nouveau logo du CCR	17
Les 10 commandements	17
Reconnaissance des bénévoles	18
En vert pour Jean-Dallaire	18
Vert chez moi	20
Communauto	20
Œuvre murale	21
Balades culturelles	22
Prévention de la maltraitance des personnes âgées	23
ENTRETENIR LES IMMEUBLES	24
L'implantation du compost	24
Programmes d'entretien préventif	25
Documentation sans papier	25
Centre d'appels	25
Gestion parasitaire	26
Travaux correctifs	26
REMPLENER, AMÉLIORER ET MODERNISER LE PARC IMMOBILIER	27
Rénovation majeure au 24, rue Arthur-Buies	28
Remplacement des portes et fenêtres	29
NOUVEAUX LOCATAIRES	30
FAIRE RAYONNER L'ORGANISME	30
Tournée verte	30
Présentation sur la construction du siège social	31
Avis sur Google	31
Instagram	31
RÉSULTATS FINANCIERS	33
ANNEXE 1 – LISTE DES ENSEMBLES IMMOBILIERS	34

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2022 qui se termine a permis de reprendre certaines activités régulières qui avaient été mises en suspens en raison de la pandémie. Ce fut notamment le cas des activités communautaires qui ont recommencé au plus grand bonheur des locataires.

L'OH de l'Outaouais a repris ses activités régulières, mais il a aussi été confronté à des défis supplémentaires d'envergure. En effet, en plus de se préoccuper de la qualité de vie de ses locataires, l'OH a également été interpellé par la problématique du logement sur le territoire desservi. Dans une approche de partenariat, l'organisme s'est impliqué afin de contribuer à atténuer les effets de la crise du logement, présente tout au long de l'année. À cet effet, l'OH de l'Outaouais a collaboré étroitement avec la ville de Gatineau et plusieurs autres municipalités de l'Outaouais, les organismes du milieu, le CISSS de l'Outaouais, ainsi que Habitations de l'Outaouais métropolitain, lequel construit des logements qui sont ensuite gérés par l'OH.

Dans toute cette diversité, l'OH de l'Outaouais a entrepris et complété une vaste consultation dans le but de préparer la planification stratégique 2023-2026. L'exercice a eu lieu auprès des différents publics, que ce soit les locataires, les employés, les partenaires et les membres du conseil d'administration. Cette réflexion en profondeur a amené l'organisme à identifier trois grandes orientations pour les prochaines années : une équipe mobilisée, des milieux de vie adaptés et durables, ainsi qu'un acteur influent en habitation sociale. La mise en place des actions qui en découlent permettra d'encore mieux desservir la population. Ainsi, l'organisme souhaite devenir un bâtisseur exemplaire de communautés durables par son leadership, son rayonnement, sa culture d'amélioration continue, l'engagement de l'équipe et la fierté des locataires.

Nous vous invitons à découvrir d'autres faits saillants de l'année 2022 en parcourant les pages de ce rapport annuel.

Bonne lecture!



Dominique Godbout
Présidente



Alexandre Héroux-Thériault
Directeur général

CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2022



De gauche à droite : Pierre Gagnon, administrateur; Yves Dubé, administrateur; Dominique Godbout, présidente; Yves Durand, administrateur; Daniel Champagne, administrateur et David Leclerc, vice-président. Sont absents sur la photo : Gilles Chagnon, secrétaire et Louise Villeneuve, administratrice.

Remerciements

L'Office d'habitation de l'Ouataouais est soutenu par :



La 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.

La vision

L'Office d'habitation de l'Outaouais veut être reconnu pour son leadership en l'habitation et la force de ses partenariats.

Les valeurs

Les valeurs suivantes guident la prise de décision des gestionnaires de l'Office d'habitation de l'Outaouais ainsi que l'attitude et le comportement de son personnel.

COOPÉRATION

Collaborer et travailler conjointement en équipe à une réalisation commune.

ÉQUITÉ

Adopter une conduite juste et agir avec impartialité.

INTÉGRITÉ

Demeurer honnête et consciencieux dans le respect de nos engagements.

RECONNAISSANCE

Apprécier les personnes comme des êtres authentiques qui méritent respect, qui ont des besoins et qui possèdent une expertise unique.

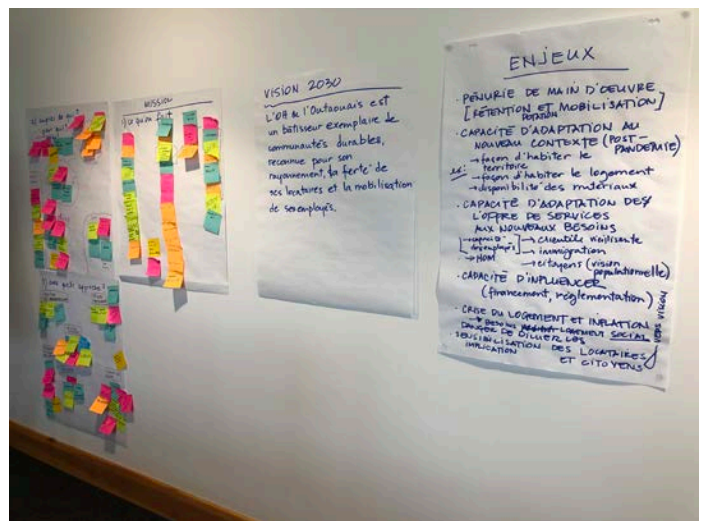
RESPECT

Agir avec considération envers les autres en faisant preuve d'ouverture devant les différences.

PRÉPARATION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

En 2022, l'OH de l'Outaouais a préparé la planification stratégique 2023-2026. À cet effet, l'organisme a mené plusieurs sondages auprès de ses locataires, employés et partenaires. Le bilan de ces consultations a permis au conseil stratégique d'enrichir ses réflexions lors des rencontres de travail lors desquels il s'est concerté avec engagement et passion sur différents enjeux.





De belles idées sont ressorties de ces rencontres et le conseil stratégique a défini les éléments principaux du plan stratégique. Ce dernier a été adopté par le conseil d'administration en novembre 2022. Voici son contenu :

Mission

Offrir un logement social de qualité en contribuant activement au mieux-être des individus, en procurant un milieu de vie favorisant le développement des personnes et des communautés.

Vision 2030

Être un bâtisseur exemplaire de communautés durable par notre leadership, notre rayonnement, notre culture d'amélioration continue, l'engagement de l'équipe et la fierté des locataires.

Orientations et axes

Une équipe mobilisée

- Adopter des pratiques de gestion innovantes et performantes.
- Créer une expérience-employé axée sur le mieux-être, la santé et la prévention.
- Développer et communiquer une marque employeur attractive.
- Développer une culture agile axée sur l'amélioration continue et l'innovation.

Des milieux de vie adaptés et durables

- Miser sur une expérience-client adaptée aux besoins.
- Faire évoluer l'offre de logements en développant des projets viables répondant aux besoins des communautés.
- Considérer les changements climatiques et démographiques dans les décisions relatives au parc immobilier.
- Entretien et rénover les immeubles pour pérenniser les actifs.

Un acteur influent en habitation sociale

- Positionner l'Office d'habitation de l'Outaouais auprès des instances décisionnelles en mettant en valeur sa réalité régionale.
- Consolider nos partenariats locaux afin de soutenir le service aux citoyens.
- Agir ensemble, avec les locataires et le Comité consultatif des résidents, dans l'évolution de l'Office d'habitation de l'Outaouais.

Certification des gestionnaires

Dans le but d'implanter une culture d'amélioration continue dans leur environnement de travail, les gestionnaires de l'OH de l'Outaouais ont participé à une formation sur la méthode DMAIC qui correspond à une méthode de conduite de projets d'amélioration des procédés. À la fin de cette formation, les participants ont passé un examen. Ainsi, 100 % des gestionnaires ont obtenu une Ceinture jaune Lean Six sigma du Mouvement québécois de la qualité, ce qui leur permettra de mener des projets d'amélioration au sein de leur propre équipe de travail.

Par le biais de la formation, les gestionnaires de l'OH de l'Outaouais ont reçu les outils de base et les concepts clés qui leur permettront de faire de la résolution de problème. De cette façon, ils pourront identifier, analyser et gérer les opportunités d'amélioration de la performance et contribuer efficacement au processus de qualification des projets d'optimisation en lien avec les objectifs stratégiques de l'organisation.



Formation sur la gouvernance

En mai 2022, les directeurs de l'OH de l'Outaouais et les administrateurs de son conseil d'administration ont suivi une formation sur la gouvernance, abordant principalement le rôle et les responsabilités d'un conseil d'administration. La formation a été offerte par le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ).

SE CONCERTER AVEC LES PARTENAIRES

Comités et tables régionales

En Outaouais, le sujet de l'habitation et du logement social a été une priorité en 2022. À cet effet, l'OH de l'Outaouais a travaillé avec différents partenaires et a siégé sur plusieurs comités, dont le comité-choc en logement, créé par la Ville de Gatineau. De plus, l'organisme fait partie de trois Tables de développement social, soit de Papineau, des Collines-de-l'Outaouais et de la Vallée-de-la-Gatineau. Chacune de ces tables de concertation a organisé des activités sous différentes formes, telles qu'une consultation externe et un dépôt d'une politique en logement. Également, l'OH de l'Outaouais a participé à des recherches universitaires, dont une effectuée par l'Université McGill, au sujet de l'aide disponible aux locataires.

Congrès

En 2022, l'OH de l'Outaouais a participé au congrès annuel et à la rencontre des intervenants sociocommunautaires en HLM, organisés tous les deux par le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ).



L'organisme a été également présent au Rendez-vous de l'habitation, organisé par la Société d'habitation de l'Outaouais.





Appareil de rechargement des cartes de lavage

Les locataires, ayant une buanderie de la compagnie Coinomatic dans leur immeuble, peuvent utiliser et recharger une carte de lavage. En effet, un appareil de rechargement de ces cartes a été installé dans la salle d'attente du siège social de l'OH de l'Outaouais.

Nouveau système téléphonique

L'OH de l'Outaouais a instauré un nouveau système téléphonique qui permet un meilleur fonctionnement aux équipes et, par le fait même, un meilleur service à la clientèle. Grâce à ce système, les employés en télétravail peuvent répondre au téléphone comme s'ils étaient présents aux bureaux.



Plieuse-inséreuse

L'OH de l'Outaouais a fait l'acquisition d'un appareil qui plie et insère les documents automatiquement dans des enveloppes. Le traitement du courrier, pouvant prendre une heure ou plus, se fait maintenant en quelques minutes, ce qui se traduit par une augmentation de la productivité et un allègement en matière de préparation des envois.

Assurance habitation

Les locataires de l'OH de l'Outaouais peuvent bénéficier d'une assurance habitation à un taux avantageux avec BFL Canada. Selon l'option choisie, la prime varie entre 22 \$ et 32 \$ par mois et peut être payée sur une base mensuelle ou annuelle. Ces primes fixes et avantageuses sont offertes à tous les locataires qui le souhaitent, et ce, sans considérer leur dossier de crédit ou leurs antécédents.



Nouveau poste

En 2022, un nouveau poste a été créé au sein des services communautaires, soit celui de coordonnateur clinico-administrative. La personne titulaire du poste accueille et accompagne les intervenants dans l'utilisation des outils et des approches cliniques. En plus de les soutenir et guider sur le plan des interventions à réaliser, elle détient une vue sur l'ensemble des dossiers, ce qui lui permet d'assurer le lien avec d'autres services, au besoin.



Karine Bernard
La coordonnatrice clinico-administrative

AIDER LA POPULATION À TROUVER UN NOUVEAU TOIT

Le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) de l'OH de l'Outaouais a poursuivi son implication auprès des citoyens qui souhaitent un accompagnement dans la recherche d'un nouveau toit. Le nombre total de demandes a augmenté de 22 % comparativement à l'année 2021.

En 2022, le SARL a reçu au total **1072** demandes dont :

- **268** demandes d'information
- **804** demandes d'aide à la recherche de logement.

Bien que le nombre de demandes d'aide à la recherche de logement est demeuré stable, le nombre de demandes d'information a grimpé de 400 %, comparativement à l'année précédente. Cette augmentation pourrait être causée par la situation du logement dans la région. Parfois, certains ménages désirent déménager puisqu'ils considèrent leur loyer trop élevé. Par contre, lorsque les intervenants leur expliquent la réalité des prix du marché privé, les locataires réalisent que le coût du loyer actuel est plus bas que celui qu'ils pourraient trouver. Dans le but de les aider, les intervenants évaluent leurs sources de revenus et les programmes auprès lesquels ils pourraient faire application. Considérant que la recherche de logement se veut périlleuse, le SARL sensibilise souvent les ménages pour qu'ils conservent leur bail jusqu'à l'obtention d'un nouveau logement.

Parmi les ménages à la recherche de logement, il y a eu :

- 455 personnes seules
- 57 couples
- 27 colocataires
- 114 familles
- 151 familles monoparentales

Le SARL a contribué au relogement de **302** ménages, dont 253 sur le marché locatif privé et 49 dans les logements subventionnés et abordables.

1^{er} juillet

En 2022, 75 ménages ont contacté le SARL concernant leur recherche de logement pour le 1^{er} juillet.



D'entre eux :

- 31 ménages ont été relogés.
- 4 ménages ont bénéficié d'un hébergement commercial suivant la perte de leur logement, puisqu'il fut impossible de trouver un autre logement à cette date.
- 11 ménages ont cessé leurs recherches pour diverses raisons (ex. : pour conserver leur logement actuel).
- 29 ménages n'ont donné lieu à aucune nouvelle et les dossiers ont été fermés.

Mesures d'urgence

Pour l'ensemble de l'année 2022, 48 ménages ont bénéficié de l'hébergement commercial offert dans le cadre des mesures d'urgence.

Témoignage d'une locataire

Les employés de l'OH de l'Outaouais sont touchés par des témoignages des locataires qui quittent. En voici un que nous avons reçu en 2022 :

« Merci beaucoup pour toutes ces belles années passées avec vous. C'est là que j'ai mis au monde ma plus jeune fille qui a maintenant 11 ans. Grâce à vous, j'ai fini mon secondaire 5. J'ai pu faire l'AEC en techniques d'éducation à l'enfance et mon DEC en éducation spécialisée. Sans vous, jamais je n'aurais pu me rendre jusqu'ici. Je souhaite autant de bonheur que j'ai eu et de réussite aux nouveaux locataires. Et à vous : paix, bonheur et santé. »

MERCI ☺)

L'OH de l'Outaouais collabore constamment avec différents partenaires afin de développer des services pour ses locataires. Il peut également compter sur l'implication des locataires qui souhaitent mettre en place des projets.

Les locataires s'impliquent

Le Comité consultatif des résidents (CCR) de l'Outaouais et les associations de locataires jouent un rôle important dans le développement des milieux de vie. À cet effet, les services communautaires leur offrent un soutien afin de favoriser l'autonomie et la participation citoyenne des locataires dans les milieux de vie.

Voici les données relatives à l'implication du CCR de l'Outaouais et des associations de locataires en 2022 :

Projets et comités	Nombre de rencontres et de participants
CCR	8 rencontres 13,5 participants, en moyenne
Comité exécutif du CCR	9 rencontres 8,8 participants, en moyenne
CA-CCR	1 rencontre 9 participants
Comité de travail	8 rencontres dont 2 sur les règlements généraux 3,6 participants, en moyenne
Rencontres de secteur	2 rencontres 12,5 participants, en moyenne
Support aux associations de locataires	AGE : 8 AGF : 1 AGA : 2 341 locataires rencontrés 40 rencontres de soutien 40 heures de soutien téléphonique



Concours pour un nouveau logo du CCR

Afin de revamper son identité visuelle, le CCR de l'Outaouais a lancé un concours pour un nouveau logo. Le ou la gagnante ainsi que l'image seront dévoilées en 2023.

Les 10 commandements

Dans le but de sensibiliser les locataires sur les enjeux de sécurité dans leur immeuble et sur le fait que tout le monde a un rôle à jouer afin de garder son milieu de vie sécuritaire, le CCR de l'Outaouais a mis en place les 10 commandements suivants :

1. À l'intercom, j'identifie les visiteurs.
2. Avec l'œil magique, j'identifie les gens qui cognent à ma porte.
3. Je ne laisse aucun inconnu entrer dans l'immeuble.
4. Je demande aux employés de l'OH de l'Outaouais de s'identifier.
5. Au téléphone, je ne donne jamais de renseignements personnels ou n'indique mon absence.
6. Je garde la porte de mon logement toujours verrouillée.
7. Je donne un double de mes clés uniquement à une personne de confiance et pour des raisons de santé et sécurité.
8. Je garde une lumière allumée ainsi que la radio en marche lors de mes sorties.
9. Je garde les portes des étages ainsi que les portes d'entrée fermées.
10. Lorsque je pars en voyage, j'avise mes voisins et je leur demande de surveiller.



Sur la photo, l'exécutif du CCR de l'OH de l'Outaouais, de gauche à droite : Nicole Girard, administratrice; Anita Toutloff, trésorière; Rachelle Simard, secrétaire; Yves Dubé, président et Louise Villeneuve, vice-présidente.

Reconnaissance des bénévoles

L'OH de l'Outaouais tenait à remercier les locataires qui s'impliquent comme bénévoles dans leur milieu de vie. Que ce soit à travers le Conseil d'administration, le CCR, les associations de locataires, des comités de travail ou d'autres implications, leur travail est essentiel. L'organisme a profité de la dernière réunion du CCR, en 2022, pour remettre des certificats de reconnaissance et des cadeaux aux participants. Une remise de porte-à-porte a été faite également dans le but de remercier les autres bénévoles.



En vert pour Jean-Dallaire

En septembre 2022, l'OH de l'Outaouais et ses partenaires ont organisé un barbecue d'inauguration afin de souligner la fin d'un projet de verdissement majeur qui s'est tenu derrière un des ensembles immobiliers de l'OH de l'Outaouais, soit dans la cour arrière du 81, rue Hanson. Par l'aménagement d'une aire de repos, la plantation d'un jardin pollinisateur, l'installation de bacs de jardinage communautaire et la culture de fruits, de légumes et de fines herbes, le site est devenu un véritable lieu de formation et d'échange destiné aux locataires qui pourront profiter d'ateliers sur le jardinage ou encore d'activités communautaires.

Nommé « En vert pour Jean-Dallaire » et étalé sur deux ans, le projet a laissé place à un milieu de vie extraordinaire. Les locataires peuvent maintenant profiter d'un espace de détente grâce au mobilier urbain qui comporte une table de pique-nique et deux bancs faits de matières recyclées. Une grande jardinière en forme de lettre U les incite à faire du jardinage communautaire tout en socialisant avec les voisins. De plus, toute la cour arrière a été complètement transformée par la plantation de près de 100 vivaces, une vingtaine d'arbres et 10 arbustes. Plus de 30 bénévoles ont été mobilisés autour de ce projet extraordinaire, dont trois citoyennes hors pair : Robin Ritchier, Marianne Duval et Martine Corbeil.



Chapeautée par le Conseil régional de l'environnement et du développement durable de l'Outaouais (CREDDO), le projet « En vert pour Jean-Dallaire » s'inscrit dans la campagne « Vivre en vert » et a pu compter sur un soutien financier de plus de 34 000 \$. Le mobilier urbain a été acheté grâce au don de plus de 18 000 \$ de la part de la Fondation de la Caisse populaire Desjardins. La Maison de l'Amitié de Hull a dépensé plus de 2 500 \$ pour la jardinière. Enfin, le CREDDO a participé au projet de différentes façons, notamment en investissant plus de 13 000 \$.



Vert chez moi

Un projet collectif nommé « Vert chez moi » s'est tenu au printemps. Des bacs pour le jardinage ont été disposés à proximité des immeubles ciblés afin de faciliter l'accès à l'autonomie alimentaire, tout en développant la participation citoyenne et misant sur l'apprentissage des notions de jardinage collectif.



Communauto

Depuis 2020, l'OH de l'Outaouais est partenaire avec Communauto afin d'offrir la location de véhicules en formule libre-service, avec ou sans réservation, et ce, à proximité de ses immeubles. En 2022, deux nouvelles locations ont été ajoutées, offrant ainsi les véhicules à quatre adresses différentes :

- 40, boulevard Sacré-Cœur
- 155, boulevard Mont-Bleu
- 285, rue North (nouveau)
- 24, rue Arthur-Buies (nouveau)



Œuvre murale

Afin d'ajouter de la couleur au quartier et mettre en valeur la communauté de locataires du 40, boulevard Sacré-Cœur, Troy Lovegates, un artiste local, a produit une magnifique œuvre murale de plus de 20 mètres en hauteur sur la façade nord du bâtiment. Ayant eu la chance de rencontrer plusieurs locataires, l'artiste a été inspiré à peindre quelques-uns des volontaires. Le résultat est éblouissant.



Citation de l'artiste en anglais : Murals bring color and excitement to an area, and often tell the community's story. The original idea was to select one resident from the building to be featured in the mural but after meeting with many of the residents at the initial meet & greet, I realized I had to include as many of them as I could. All with faces that show a life lived and lines created from experience. All with beautiful stories worth telling. Truly grateful for their involvement, the mural wouldn't have been successful otherwise.

Traduction en français : Les fresques murales apportent de la couleur et de l'animation à un quartier et racontent souvent l'histoire de la communauté. À l'origine, l'idée était de sélectionner un résident de l'immeuble pour figurer sur la fresque, mais après avoir rencontré de nombreux résidents lors de la rencontre initiale, j'ai réalisé que je devais en inclure le plus grand nombre possible. Tous ont des visages qui témoignent d'une vie vécue et de lignes créées par l'expérience. Tous avec de belles histoires qui méritent d'être racontées. Je suis vraiment reconnaissant de leur participation, sans laquelle la fresque n'aurait pas pu voir le jour.

Ballades culturelles

En collaboration avec le Théâtre Dérives Urbaines et la Société d'histoire de l'Outaouais, le service des arts, de la culture et des lettres de la Ville de Gatineau a organisé les balades culturelles pour les aînés. Dans le cadre de cette activité, une pièce de théâtre a été offerte dans trois des immeubles pour personnes âgées de l'OH de l'Outaouais.



Accompagné des personnages historiques joués par les comédiens du Théâtre Dérives Urbaines, l'historien Michel Prévost a fait le récit des événements qui ont marqué la Ville de Gatineau. Les locataires ont participé en grand nombre à ces présentations données dans les salles communautaires de leurs immeubles. Ils ont bien aimé découvrir le personnage de Jos Montferrand joué par le comédien Sébastien Lajoie et apprendre plus sur le grand feu de Hull qui a eu lieu en 1900, grâce à la prestation de la comédienne Marie-Nicole Groulx. Après les présentations, les locataires ont eu la chance de discuter avec l'historien et les comédiens. Ils ont apprécié ces moments d'échanges.



Prévention de la maltraitance des personnes âgées

Dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, madame Ève Jutras, intervenante auprès des aînés à la Table autonome des aînés des Collines, et le sergent Martin Fournel, policier à la MRC des Collines de l'Outaouais, ont tenu des ateliers de prévention. La présentation de courtes vidéos a eu lieu dans certains des immeubles pour personnes âgées de l'OH de l'Outaouais et a été suivie d'une période de discussion avec les locataires présents à l'activité. Ces derniers ont pu être sensibilisés sur les différents types de maltraitance qui peuvent être vécus.



L'implantation du compost

Le projet de l'implantation du compost dans l'entièreté du parc immobilier de l'OH de l'Outaouais a débuté. En 2022, plusieurs ensembles immobiliers y ont participé et un dépliant sur les matières résiduelles a été conçu à cet effet.



Les encombrants



Si vous avez des encombrants à jeter, tels que les meubles, informez-vous auprès de votre municipalité concernant les dates de collectes. Pour les citoyens de la Ville de Gatineau, le calendrier est disponible sur l'application DTRITUS. Assurez-vous de déposer vos déchets encombrants au bord de la rue à la veille ou maximum quelques jours avant la date de ramassage.

Trier, c'est facile!

Pour les locataires de Gatineau

Si vous avez des questions, suggestions ou commentaires au sujet de la collecte, vous pouvez:

- Composer le 311
- Consulter le site Web au www.gatineau.ca
- Télécharger gratuitement l'application DTRITUS de la Ville de Gatineau pour savoir comment trier les matières résiduelles.

Pour les locataires d'autres municipalités

Consultez le site Web de votre municipalité ou contactez-la directement afin d'apprendre plus sur les matières compostables et recyclables acceptées, ainsi que sur les collectes des encombrants.



Matières résiduelles



Merci au Comité consultatif des résidents de sa contribution dans la préparation du dépliant.



 OHOutaouais
 OHOutaouais
 www.ohoutaouais.ca

VIVRE ENSEMBLE

Le compostage



Composter est une façon d'encourager le développement d'un mode de vie durable, un enjeu essentiel pour le futur. Cela aide à se responsabiliser face à la gestion de ses matières résiduelles et à faciliter le verdissement des différents espaces. En effet, composé des matières végétales et restes de table, le compostage permet de transformer des déchets en ressource de première qualité pour les plantes.

Si vous avez un doute si une matière est compostable, consultez l'application DTRITUS (pour les résidents de la Ville de Gatineau) ou informez-vous auprès de votre municipalité. Le plastique et l'aluminium ne sont pas acceptés.

Il est pratique d'avoir un petit bac brun dans la cuisine. Pour faciliter son entretien, vous pouvez utiliser des sacs de papier ou des sacs de plastique certifiés compostables.



Le recyclage



Avant de mettre les matières recyclables dans le bac :

- Videz les contenants et rincez-les si possible
- Séparez les bouchons de leur contenant
- Pliez les boîtes de carton pour optimiser l'espace

Habituellement, les matières acceptées dans le recyclage sont :

- Papier et carton
- Plastique
- Métal
- Verre

Informez-vous auprès de votre municipalité si vous n'êtes pas certain si une matière se recycle. Utilisez l'application DTRITUS si vous êtes citoyen de Gatineau.

Les ordures ménagères



En triant vos ordures à l'aide du compostage et du recyclage, vous pouvez réduire la quantité de vos déchets de façon considérable. Ainsi, vous contribuez à la préservation de l'environnement.

Voici des exemples des matières qui ne peuvent pas se composter ni recycler et qui sont acceptées dans le bac gris :

- Couches et produits sanitaires
- Emballages métallisés (p. ex. sacs de croustilles)
- Litière et excréments d'animaux
- Contenants de polystyrène (styromousse)
- Vaisselle brisée
- Jouets brisés
- Vêtements et textiles usés

En cas de doute, consultez l'application DTRITUS si vous êtes citoyen de Gatineau ou informez-vous auprès de votre municipalité.

Programmes d'entretien préventif

Des programmes d'entretien préventif, concernant notamment le nettoyage des conduits d'air et conduits de drainage, ont été mis en place. Ces entretiens réguliers, en fonction des calendriers établis, améliorent la qualité de vie des locataires.

Documentation sans papiers

Grâce au développement des outils informatiques par la COGIWEB, les employés travaillant sur le terrain ont pu documenter les actions sur leur téléphone cellulaire. Ainsi, le service de l'entretien des immeubles souhaite diminuer de façon significative l'utilisation du papier.

Centre d'appels

Dans le but d'offrir le même service tous les jours et être plus efficace, une entreprise québécoise a été retenue afin de répondre aux appels effectués par les locataires lorsque la réception est fermée. Ce service centralisé permet d'offrir un meilleur service à la clientèle grâce à l'uniformisation du message. En effet, les préposés du centre d'appel sont munis d'un arbre décisionnel qui les guide durant la prise d'appels téléphoniques. En fonction du sujet traité, ils savent quelles questions poser et quoi répondre. Ainsi, l'employé du service de garde de l'OH de l'Outaouais est contacté uniquement lorsque qu'il s'agit d'une demande urgente et exigeant une intervention rapide.

Plomberie Eau	Électricité Chauffage	Systèmes Mécanique	Santé Sécurité Salubrité	Saisonnier Extérieur	Lists Règles Infos
Toilette	Électricité	Ascenseur	Avertissement (message)	Stationnement	Lexique Définitions
Bain Douche	Chauffage	Intercom	Avertisseur de fumée	Puisard Grille	Règlement immeuble
Évier Lavabo	Thermostat	Ouverture Ext - Int	Panneau d'alarme	Neige Glace	Trucs et Astuces
Infiltration	Éclairage	Serrurerie	Alarme (feu-intru-effraction)	Gazon	
Robinetterie		Carte d'accès	Vol Vandalisme	Arbre Arbuste	
Eau chaude		Gicleur	Odeur		
Eau (absence)		Chute Conteneur	Insectes Vermines		
Buanderie		Génératrice	Accident incident		
			Sinistre média		
			Décès		
			État de santé (vérification)		
			Bruit Comportement		
			Débris Détritus		

NOTION D'URGENCE
Toute situation qui met en danger :
 La SÉCURITÉ DES GENS (occupant, visiteur, autres...)
 L'INTÉGRITÉ DU BÂTIMENT
Autant dans un logement que dans une aire commune intérieure ou extérieure.

Selon les règles de l'Office d'habitation, le locataire pourrait être facturé pour toute intervention rendue nécessaire en raison d'un usage abusif ou de négligence, et ce, tant par lui-même, que par un occupant de son logement ou un de ses visiteurs. Il en va de même pour toute intervention ne répondant pas aux critères de la notion d'urgence.

GUIDE D'INTERVENTION
Service d'urgence de l'Office d'habitation

Gestion parasitaire

Pendant la première partie de l'année, des restrictions en lien avec la pandémie de la COVID-19 empêchaient les équipes à effectuer certaines interventions dans les logements. Une fois les restrictions levées, le programme de l'extermination a pu être remis en place. Les services communautaires et le service de l'entretien des immeubles ont réuni plusieurs partenaires, dont la Ville de Gatineau, le CISSS de l'Outaouais et la Santé publique afin de se mettre au diapason concernant la gestion parasitaire. L'OH de l'Outaouais a attribué beaucoup de ressources, tant humaines que financières, pour répondre aux besoins des locataires au niveau de l'extermination de la vermine. En 2022, 1 707 bons de travail ont été traités à ce sujet.

Travaux correctifs

En 2022, le service de l'entretien des immeubles a reçu 13 365 bons de travail de réparations, soit une augmentation de 31 % par rapport à l'année précédente. Il s'agit des requêtes pour desservir les locataires en ce qui a trait à l'entretien régulier de leur logement ou de l'immeuble. Certaines réparations s'imposent en raison de l'âge ou de l'usure des matériaux.



REEMPLACER, AMÉLIORER ET MODERNISER LE PARC IMMOBILIER

Les services techniques ont réalisé plusieurs projets de travaux majeurs pour un budget annuel total de 5 964 613 \$ en remplacement, amélioration et modernisation (RAM).

Principaux travaux réalisés en 2022

Remise à neuf des cuisines et des salles de bain (Plusieurs adresses)

Remplacement des couvre-planchers (Plusieurs adresses)

Préparation des logements vacants (Plusieurs adresses)

Remplacement des portes et fenêtres (Plusieurs adresses)

Remplacement des portes coupe-feu (Plusieurs adresses)

Remplacement de chauffe-eaux (Plusieurs adresses)

Phase 2 - Projet de rénovation (Plusieurs adresses)

Modernisation des ascenseurs (285 et 287, rue North et 240, rue Notre-Dame)

Remplacement de toitures en bardeau d'acier (Plusieurs adresses)

Réfection du parement extérieur (89, rue Pearson)

Expertise de façades (Plusieurs adresses)

Ajout de dispositifs anti-refoulement (Plusieurs adresses)

Réparation d'issue (155, boulevard Mont-Bleu)

Mise aux normes de la distribution d'urgence des ascenseurs (40, boulevard Sacré-Cœur)

Ajout de stationnement pour personne à mobilité réduite (27, rue Kemp)

Installation d'ouvre-porte automatique pour des logements adaptés (Plusieurs adresses)

Aménagement paysager, émondage et abattage d'arbres (90, rue Jean-Dallaire)

Ajout d'éclairage extérieur (81, rue Hanson)

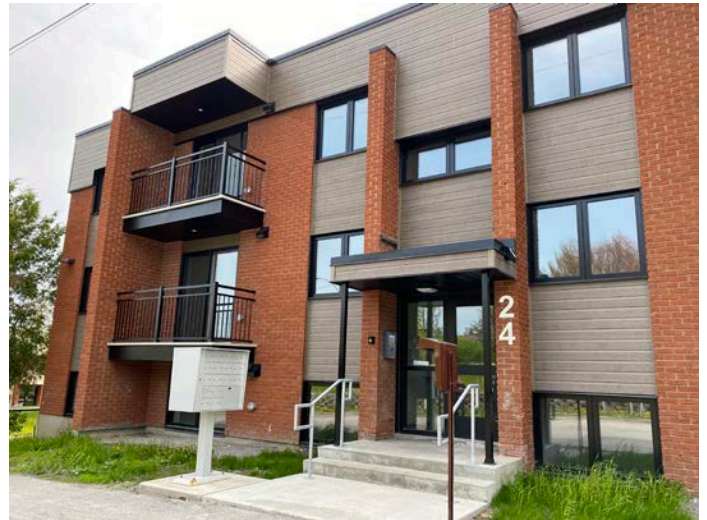
Calfeutrage des poutres de balcons (210, rue Lamarche)

Adaptations mineures (Plusieurs adresses)

Rénovation majeure au 24, rue Arthur-Buies



24, rue Arthur-Buies (avant)



24, rue Arthur-Buies (après)

En 2022, le projet représentant le plus gros investissement est la phase 2 du projet de la rénovation du 24, rue Arthur-Buies, le coût des travaux s'élevant à 1 322 050 \$. Suite à une investigation faite par des firmes professionnelles, l'OH de l'Outaouais a découvert plusieurs problématiques de construction qui auraient causé, à long terme, d'énormes dégâts mettant en danger la sécurité et la santé des locataires habitant l'immeuble.

Des travaux ont été réalisés dans toutes les composantes de l'immeuble : la fondation, le revêtement extérieur, la fenestration, la toiture, la structure, les portes communes des corridors intérieurs, les cuisines, les salles de bain, le revêtement des couvre-planchers, la plomberie, la mécanique, les réseaux sanitaires, l'électricité, le chauffage et la peinture. Le bâtiment est maintenant complètement neuf et sécuritaire afin d'offrir un milieu de vie sain pour les locataires qui y emménageront.





Remplacement des portes et fenêtres

Le deuxième projet majeur qui a été réalisé en 2022 est le remplacement des portes, fenêtres et portes-patio dans plusieurs ensembles du parc immobilier, notamment aux :

- 20 au 270, rue Lambert et 50 au 106, rue Mance (secteur Hull)
- 38 au 59, rue O'Farrell, 210, rue Lamarche et 40, 44 et 48, rue Dupuis (secteur Gatineau)
- 180 au 204, rue Rodolphe-Pelletier, à Thurso.

Le montant total d'investissement pour ce projet est de 1 226 580 \$. Lorsque les portes, fenêtres et portes-patio atteignent leur durée de vie utile, l'OH de l'Outaouais les remplace afin d'augmenter l'efficacité énergétique des bâtiments et améliorer le confort des locataires qui y résident.



Rue Lambert (avant)



Rue Lambert (après)



Rue O'Farrell (avant)



Rue O'Farrell (après)

NOUVEAUX LOCATAIRES

Le 1^{er} décembre 2022, 40 logements se sont ajoutés au parc immobilier de Habitations de l'Outaouais métropolitain qui confie la gestion de ses immeubles à l'OH de l'Outaouais. Situé au 16, rue Morin dans le secteur du vieux Hull, le projet Habitations Morin se trouve à proximité du ruisseau de la Brasserie, du centre-ville, des édifices gouvernementaux, des transports en commun et de l'autoroute 50. L'immeuble est composé de 40 logements répartis sur six étages. Il comporte 20 logements de deux chambres à coucher et 20 logements d'une chambre à coucher, dont un logement adapté aux personnes à mobilité réduite. La moitié des logements est abordable, tandis que l'autre moitié est subventionnée. L'OH de l'Outaouais est fier d'élargir ses activités et services à une plus grande population de l'Outaouais et souhaite la bienvenue aux nouveaux locataires.



FAIRE RAYONNER L'ORGANISME



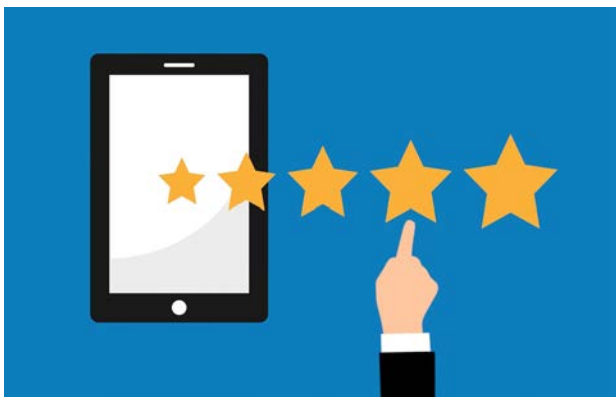
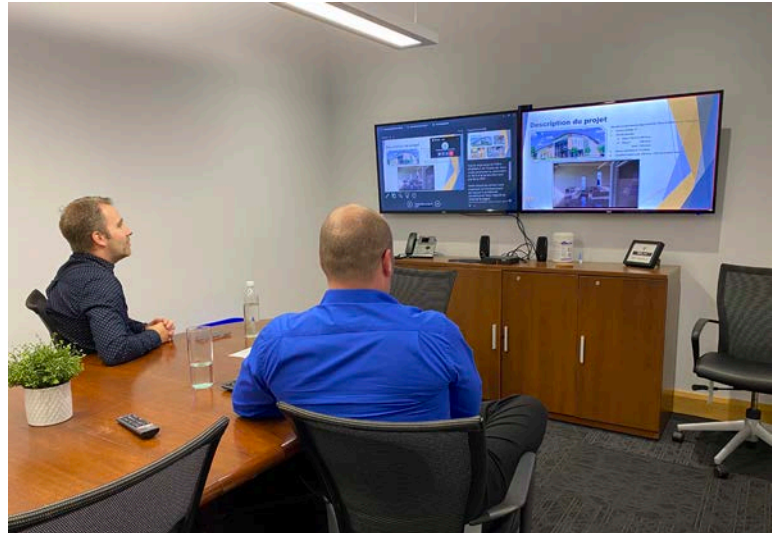
Tournée verte

Le CREDDO a organisé « La Grande Tournée des bâtiments verts! » à l'intention des propriétaires et gestionnaires de bâtiments de l'Outaouais. À l'occasion, l'OH de l'Outaouais a présenté le toit vert de son siège social aux participants en leur expliquant les avantages et les défis liés à ce magnifique projet. Ainsi, l'OH de l'Outaouais espère inspirer d'autres personnes et organismes à intégrer des surfaces végétalisées sur leurs bâtiments.

Présentation sur la construction du siège social

L'OH de l'Outaouais a fait une présentation sur la construction de son siège social à certains partenaires intéressés. À travers ce genre d'initiative, l'organisme souhaite partager ses connaissances.

La particularité de cette construction est qu'elle a été réalisée en bâti immobilier modélisé (BIM). Il s'agit d'une maquette numérique d'un ouvrage immobilier qui permet de mettre en commun et actualiser les données géométriques et techniques durant les phases de conception, de construction et d'utilisation.



Avis sur Google

Plus de 100 avis Google sont disponibles en ligne pour l'OH de l'Outaouais et plusieurs témoignent d'un accueil courtois et d'un service impeccable. L'organisme est noté avec 4 étoiles sur 5.

Instagram

L'OH de l'Outaouais a continué à communiquer avec sa clientèle et le public général à travers son site Web et les réseaux sociaux. Dans le but d'être davantage présent sur la toile, l'OH de l'Outaouais a ouvert aussi un compte Instagram.



SAVEZ-VOUS QUE...

1 292 ménages étaient en attente d'un logement subventionné auprès de l'OH de l'Outaouais en décembre 2022.

418 logements subventionnés ont été offerts en 2022.

4 343 ménages locataires sont logés par l'OH de l'Outaouais.

84 % des ménages logés par l'OH de l'Outaouais ont un revenu annuel de moins de 30 000 \$.

Des personnes vivant seules constituent **62 %** des ménages.

Des familles monoparentales constituent **18 %** des ménages.

7 751 personnes sont logées par l'OH de l'Outaouais.

2 114 enfants sont logés par l'OH de l'Outaouais. Les enfants forment **27 %** des locataires.



OFFICE D'HABITATION DE L'OUTAOUAIS
RÉSULTATS FINANCIERS - NCOSBL*
pour l'exercice se terminant le 31 DÉCEMBRE 2022

BILAN	2022	2021
Actifs à court terme	11 020 672 \$	13 707 911 \$
Placements	272 426 \$	266 279 \$
Immobilisations	41 553 203 \$	41 706 403 \$
	52 846 301 \$	55 680 593 \$
Passifs à court terme	20 135 381 \$	24 535 443 \$
Dettes à long terme	40 289 071 \$	38 381 966 \$
Actif net	-7 578 151 \$	-7 236 816 \$
	52 846 301 \$	55 680 593 \$

RÉSULTATS	HLM Public	HLM Privé	Total 2022	Total 2021
PRODUITS				
Loyers	14 140 398 \$	122 157 \$	14 262 555 \$	13 875 551 \$
Subventions	18 449 466 \$	321 157 \$	18 770 623 \$	14 977 913 \$
Autres	2 326 073 \$	38 721 \$	2 364 794 \$	1 417 424 \$
TOTAL DES PRODUITS	34 915 937 \$	482 035 \$	35 397 972 \$	30 270 888 \$
CHARGES				
Administration	3 865 451 \$	12 722 \$	3 878 173 \$	3 628 724 \$
Conciergerie et entretien	5 016 025 \$	52 629 \$	5 068 654 \$	4 502 649 \$
Énergie, taxes, assurances et sinistres	13 304 742 \$	164 927 \$	13 469 669 \$	9 842 698 \$
Remplacement, améliorations et modernisation	1 352 722 \$	13 475 \$	1 366 197 \$	1 068 415 \$
Financement	8 201 828 \$	11 346 \$	8 213 174 \$	7 800 599 \$
Amortissement des immobilisations	3 172 838 \$	45 241 \$	3 218 079 \$	3 070 208 \$
Services à la clientèle	540 668 \$	1 073 \$	541 741 \$	531 118 \$
TOTAL DES CHARGES	35 454 274 \$	301 413 \$	35 755 687 \$	30 444 411 \$
SURPLUS ou (DÉFICIT)	(538 337 \$)	180 622 \$	(357 715 \$)	(173 523 \$)

PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER	2022	2021
Déboursés		
Versements aux bénéficiaires	8 418 617 \$	8 301 134 \$
Frais d'administration et de livraison	321 974 \$	320 649 \$
	8 740 591 \$	8 621 783 \$
Contributions		
SHQ	7 866 532 \$	7 759 605 \$
Municipalités	874 059 \$	862 178 \$
	8 740 591 \$	8 621 783 \$

Sources : États financiers vérifiés au 31 décembre 2022

*NCOSBL : Normes comptables pour les organismes sans but lucratif

ANNEXE 1 : LISTE DES ENSEMBLES IMMOBILIERS

NOM DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER*	ANNÉE DE CONSTRUCTION	ADRESSE	VILLE	NOMBRE DE LOGEMENTS
Place Alexis-Caron*	1970	10 à 92, rue Lesage 51 à 161, rue Mutchmore	Gatineau	125
Habitations Raymond-Brunet*	1971	35 à 51, rue Hanson 1 à 90, rue Jean Dallaire	Gatineau	124
Domiciles Armand-Turpin*	1971	24, 26, 28, rue Arthur Buies 73, 75, rue Jumonville	Gatineau	60
Logements Théodore-Lambert*	1971	20 à 270, rue Lambert	Gatineau	125
Place Aimé-Guertin*	1971	5, rue Étienne Brulé 6, 7, 8, rue le Breton	Gatineau	64
Place Alexis-Maurice*	1971	33 à 51, rue Mance 28 à 106, rue Mance	Gatineau	50
Logements Jean-Marie-Séguin*	1975	40, boul. Sacré-Cœur	Gatineau	100
Place d'Or I*	1975	26, rue Claire	Gatineau	80
Place d'Or II*	1976	25, rue Guertin	Gatineau	80
Thurso*	1976	280, rue de l'Hôtel-de-Ville 180 à 210, rue Rodolphe Pelletier	Thurso	56
Place d'Or III	1977	20, rue Claire	Gatineau	96
Demeure Julien-Groulx	1978	20, rue Mance	Gatineau	85
Maison Mgr. Paul-Émile Charbonneau	1979	50, boul. Sacré-Cœur	Gatineau	80
Résidence Zéphir-Lafèche	1979	54, 81, 83, rue Hanson	Gatineau	134
Habitations Gouin	1981	463 à 489, rue Gouin 478, 488, rue Graveline	Gatineau	44
Manoir de la Blanche	1981	3, rue du Manoir	Val-des-Monts	15
Habitations J.-Edgar-Chénier	1982	12, 14, 16, rue Edgar-Chénier	Gatineau	24
Habitations des Sables	1982	104, 114, rue des Sables 7, 25, rue de la Peribonka	Gatineau	28
Wilfrid-Lavigne I	1982	433, 435, boul. Wilfrid-Lavigne	Gatineau	30
Centre Hormidas-Gamelin	1982	195, rue Church	Gatineau	20
Habitation du Côteau	1982	10, chemin des Fondateurs	La Pêche	20
Place Bellevue	1982	103, rue de Place Bellevue	Val-des-Bois	15
Habitations Champlain	1983	70, 74, 115, rue de la Baie	Gatineau	12
Habitations Marengère	1983	73, 75, 77, 81, 85, rue Marengère	Gatineau	48
Les Jardins Mont-Bleu	1984	155, 165, 175, boul. Mont-Bleu	Gatineau	398
Résidence du Bassin	1984	23, rue Saint-Pierre	Gatineau	15
Résidence du Parc	1984	455, rue du Progrès	Gatineau	12
Parc des Ormes	1985	15, 20, 30, rue des Étudiants	Gatineau	86

NOM DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER	ANNÉE DE CONSTRUCTION	ADRESSE	VILLE	NOMBRE DE LOGEMENTS
Habitations St-René	1986	898, 902, 906, boul. St-René O 375, 383, boul. de l'Hôpital	Gatineau	85
Champagne I	1986	100, rue Jean-Louis-Champagne	Gatineau	10
Villa des Cèdres	1986	94, chemin de la Petite Nation	Chénéville	10
Habitations Richer	1987	18, 24, 30, 36, 42, rue Nilphas-Richer	Gatineau	60
Wilfrid-Lavigne II	1987	437, boul. Wilfrid-Lavigne	Gatineau	15
Habitation Chantigny	1988	26, rue Georges-Bilodeau	Gatineau	8
North I	1989	289, 291, 293, rue North	Gatineau	30
Habitations Pierre-Beauchamp I	1990	27, 29, rue Prévost 14, 16, rue Duhamel	Gatineau	24
Habitations Pierre-Beauchamp II	1990	31 et 33, rue Bégin	Gatineau	9
Habitations Labrosse	1990	365, boul. la Vérendrye E 38, 42, 51, 55, 59, rue O'Farrel	Gatineau	73
Pearson	1990	89, rue Pearson	Gatineau	15
Champagne II	1990	110, rue Jean-Louis Champagne	Gatineau	12
Place l'Oasis	1990	1346, autoroute Trans-Canadienne	Grand-Remous	10
Résidence Laurent-Bissonnette	1990	170, rue Laval	Papineauville	15
Résidence Maisonneuve	1991	225, rue du Progrès	Gatineau	15
Habitation Les Pins	1991	96, montée Beausoleil	La Pêche	6
Habitations la Savane	1992	225, 235, 245, chemin de la Savane	Gatineau	65
Habitations Lausanne	1992	160, rue de Lausanne 210, rue Lamarche	Gatineau	36
Habitations Dupuis	1992	40, 44, 48, rue Dupuis	Gatineau	24
Résidence Lucienne-Bourgeois	1992	240, rue Notre-Dame	Gatineau	21
Vaudreuil	1993	40, rue Vaudreuil	Gatineau	59
Leduc	1993	152, rue Leduc	Gatineau	12
North II	1993	285, 287, rue North	Gatineau	32
Habitations Mont-Royal	1994	680, 690, boul. du Mont-Royal	Gatineau	24
Champagne III	1994	120, rue Jean-Louis Champagne	Gatineau	6
Fassett	1994	27, rue Kemp	Fassett	6

* L'Office d'habitation de l'Outaouais est propriétaire des ensembles immobiliers avec « * ».
La Société d'habitation du Québec est propriétaire de tous les autres ensembles immobiliers.



OHOutaouais



OHOutaouais



OHOutaouais



OHOutaouais

649, boulevard de la Gappe, Gatineau (Québec) J8T 8G1
Téléphone: 819 568-0033 • Télécopieur: 819 568-7356
info@ohoutaouais.ca • www.ohoutaouais.ca