



2016

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



Fédération régionale des OBNL en HABITATION
de Québec-Chaudière-Appalaches

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2016

SOMMAIRE

Mot de la présidente	4
Mot du directeur général	5
Les membres en 2016	6
Bilan 2016	7
- La représentation	7
- La vie associative et la participation aux événements	8
- Un réseau au service de ses membres	9
- La communication	10
- Le centre de services	10
Le Centre de services de l'Est du Québec	11
Le plan d'action 2017-2018	13
L'équipe	15



MOT DE LA PRÉSIDENTE

À vos côtés pour le logement abordable depuis 20 ans

Depuis 20 ans la FROHQC a lentement évolué et parfois traversé des moments difficiles. Depuis 2 ans, l'arrivée d'André Castonguay à la direction de la fédération a permis d'ouvrir une nouvelle page de notre belle histoire. Grâce à lui, la fédération possède désormais une équipe expérimentée et renforcée qui a comme seul objectif de toujours mieux desservir tous les organismes membres.

De plus en plus de recherches nous démontrent les besoins très importants dans le domaine de l'habitation. Les écarts économiques dans la Capitale nationale et dans Chaudière-Appalaches illustrent la nécessité de poursuivre le développement de logements abordables, tant dans les centres urbains que dans les territoires ruraux.

Beaucoup de chemin a été parcouru depuis 20 ans et le travail est loin d'être terminé! Notre organisme a déjà influencé des changements survenus dans nos régions, mais la FROHQC doit être encore davantage présente

pour apporter sa contribution à de hautes instances décisionnelles afin que des changements durables soient atteints. Nous pouvons affirmer aujourd'hui que la représentation en politique a augmenté lentement mais constamment, et nous travaillerons également à la bonifier au cours des prochaines années.

Le conseil d'administration a encore du travail à faire en matière de développement pour supporter les membres. Nous avons une place à prendre dans le monde du logement social et abordable. Notre directeur a su avoir l'influence nécessaire pour faire avancer notre mission et a la pleine confiance du conseil pour poursuivre en ce sens.

Notre évolution nous permet d'offrir des services spécialisés grâce à une équipe de professionnels attentifs à vos besoins. Au nom du conseil d'administration je tiens à remercier cette équipe pour l'engagement de chacun et par l'intérêt suscité à cette mission qui est la nôtre.

Marie Claude Bélanger
Présidente



MOT DE LA DIRECTION

À l'image de 2015, l'année 2016 aura été une année forte en émotions et en progression

Ce fut également une année de consolidation des acquis. D'ailleurs ces acquis ont été possibles grâce au travail acharné de la nouvelle équipe agrandie de la FROHQC. Sans de précieux collaborateurs, une direction seule ne peut évidemment pas tout faire. Je me sens privilégié aujourd'hui de pouvoir compter sur des gens passionnés par leur travail et par les gens que nous desservons.

S'est ajouté en 2016 à titre de conseiller communautaire Bruno Dion, que plusieurs d'entre vous avez déjà rencontré. Un bel ajout considérant l'expérience qu'il apporte pour la consolidation de l'offre de formation aux membres ainsi que par l'accompagnement qu'il peut apporter à ceux-ci dans les moments plus difficiles. C'est toute une nouvelle dynamique qui s'est installée au bureau en même temps que Bruno !

2016 est également une année de consolidation du centre de service. Forts d'une année et demi d'expérience de nos spécialistes en bâtiment au sein de notre mouvement et de la confiance de nos membres et des membres de

nos fédérations partenaires, le Centre de Services Immobiliers de l'est du Québec a vu son apport de revenus autonomes augmenter de façon significative pour la fédération. Bravo Dominique, Jean-Pierre et Charles !

La belle voix qui vous accueille depuis maintenant 6 ans est celle de notre agente d'accueil Francine, que vous connaissez tous!! C'est la doyenne en ancienneté de la FROHQC et c'est vers elle que l'on se tourne lorsque l'on se pose des questions de nature "historiques". Francine est le sourire du bureau et est indispensable pour le bon fonctionnement de la fédération !

Je me permets d'empiéter sur l'année 2017 car en début de la présente année, nous avons trouvé la magicienne des chiffres qui nous manquait pour compléter le tableau de famille de la FROHQC. Isabel Moreau a en effet joint notre fédération en mars 2017 et saura, par son expérience et son dévouement pour le travail communautaire, non seulement nous aider à prendre les bonnes décisions financières, mais également saura jeter les bases d'un nouveau département de service de comptabilité et de gestion, une première pour la FROHQC. Bienvenu Isabel !

Oui, 2016 a été une belle année pour votre fédération, mais elle ne serait pas rendue à ce stade d'évolution sans la confiance de ses membres. Sincères remerciements à vous tous de toute l'équipe !

André Castonguay
Directeur général

148 MEMBRES :

La force derrière la fédération



Personnes âgées :	64 organismes
Familles ou non spécialisée :	22 organismes
Personnes handicapées :	14 organismes
Mères monoparentales, femmes :	13 organismes
Jeunes, personnes seules ou vulnérables :	13 organismes
Santé mentale :	10 organismes
Toxicomanie, dépendance :	6 organismes
Autres / non répertoriés :	6 organismes

En 2016-2017, 6 OBNL en habitation ont rejoint la FROHQC, mais certaines autres ont malheureusement fermé.

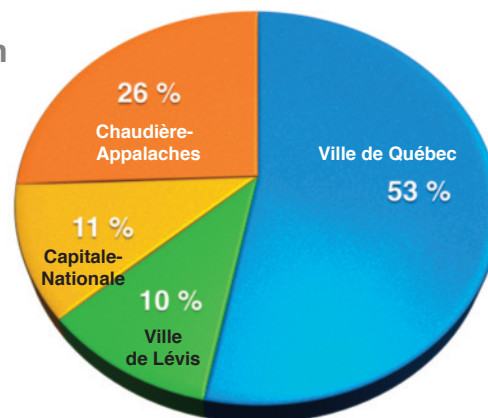
Au total, la FROHQC compte donc désormais 148 membres qui gèrent près de 225 projets d'habitation et comptent presque 7 000 unités de logement.

Nous pouvons aisément imaginer l'impact financier qu'ont toutes ces organisations du mouvement des OBNL d'habitation sur l'économie des régions Capitale Nationale et Chaudière-Appalaches que ce soit en tant qu'emplois générés, de valeurs d'actifs immobiliers, d'incidences sur les entreprises fournisseurs de biens et de services et surtout, l'impact positif qu'offrent ces organismes pour ses bénéficiaires de services à savoir les aînés, les jeunes, les mères en difficultés, les personnes handicapées et bien d'autres encore.

Pour conclure, notons que tous ces projets portés par les OBNL d'habitation ont leur importance au sein de la FROHQC. Il va s'en dire qu'il est parfois difficile de com-

bler les besoins d'organismes n'ayant pas les mêmes clientèles, mais soyez assurés que chacun de vous a son importance pour l'équipe de votre Fédération, quelles que soient leurs nombres d'unités, leurs emplacements ou leurs clientèles visées. La tournée systématique de tous les membres aidera la direction de votre Fédération à bien définir les besoins de chacun et nous servira à établir une prestation de services utile et durable pour vous tous.

Répartition territoriale





Rencontre présidée par Jean-Yves Duclos, ministre fédéral de la Famille, des Enfants et du Développement social

Rencontre de Ste Marie de Beauce le 23 septembre

BILAN 2016

La représentation sur le logement abordable

L'année 2016 est une année importante pour le logement communautaire. En effet, cette même année, le gouvernement provincial et le gouvernement fédéral ont lancé deux grandes concertations sur le logement.

Québec :

Au Québec, le ministre Martin Coiteux a nommé le député Norbert Morin, de Beauce-sud, pour présider aux rencontres dans toutes les régions du Québec et rédiger un rapport de bilan avec des perspectives de développement. La FROHQC s'est fortement mobilisée, à la fois en participant à la réflexion par le biais d'un Mémoire écrit (accessible sur notre site web) ainsi que par l'organisation d'une rencontre de travail avec ses membres pour préparer collectivement les interventions des OBNL en habitation. La FROHQC était présente à la rencontre de Ste Marie de Beauce

(23 septembre) ainsi qu'à la réunion finale, tenue à Québec en décembre 2016. La FROHQC a rappelé la nécessité de conserver le programme AccèsLogis, tout en l'adaptant mieux aux réalités de terrain.

Canada :

Parmi les principaux engagements du gouvernement du Canada figurait le principe du réinvestissement du fédéral dans le logement abordable. L'enjeu est central. En effet, depuis le retrait du fédéral du financement du logement abordable en 1994, les projets relevaient directement de chaque province. La FROHQC a donc participé à une rencontre présidée par Jean-Yves Duclos, ministre fédéral de la Famille, des Enfants et du Développement social. Fin 2016, les informations reçues laissent penser que le Fédéral va de nouveau jouer un rôle dans le développement de nouveaux logements. Par ailleurs, la mobilisation de tous les acteurs a permis de garantir un suivi des projets d'exploitation qui commencent à venir à échéance.



Ces démarches de représentation ont été accompagnées à la fin 2016, d'une démarche auprès des députés provinciaux pour les sensibiliser sur les besoins des acteurs en logement communautaire. Ainsi, Marie-Claude Bélanger, présidente de la FROHQC, et André Castonguay, directeur général, ont pu successivement rencontrer monsieur François Paradis, député de Lévis, puis madame Agnès Maltais, députée de Québec pour plaider leur cause. D'autres rencontres étaient programmées, début 2017, notamment avec la ministre Dominique Vien et le député fédéral Joël Lightbound.

La vie associative et la participation aux événements

La FROHQC attache une très grande importance aux instances de concertation existantes. Elle est un membre actif de trois d'entre elles : le comité Concertation logement Lévis, le comité sur l'Entente spécifique de soutien communautaire de Chaudière-Appalaches ainsi

que la Table de concertation des aînés de la Capitale nationale.

Concertation logement Lévis

Cette concertation regroupe les trois formes de tenures de ce territoire à savoir l'OMH de Lévis, la FECHAQ pour les coopératives et la FROHQC ainsi que le GRT Lévy et plusieurs organismes communautaires locaux investis dans l'habitation. En 2016, la principale réalisation de cette table a été d'établir un état des besoins en logement sur le territoire de Lévis. Cette étude a été présentée à la Ville de Lévis dans le courant de l'automne 2016, qui l'a accueilli favorablement. Cette étude permet d'illustrer les besoins non-couverts selon les secteurs et les clientèles en attente de logements abordables.

L'Entente spécifique de soutien communautaire de Chaudière-Appalaches

Cette entente regroupe, outre le CISSS de Chaudière-Appalaches, les principaux acteurs communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux. L'Entente est venue à échéance le 31 mars 2016. Les partenaires ont cependant convenu de poursuivre leurs travaux à la recherche de solutions pour maintenir l'important élan du travail réalisé avec les locataires, les intervenants et les partenaires impliqués. Les partenaires se sont retrouvés à l'automne 2016 avec l'objectif de poursuivre le comité et de travailler sur une cartographie des structures en habitation existantes afin de pouvoir, dans un second temps, envisager de bâtir un tableau de l'état des besoins.

La table de concertation des aînés de la Capitale nationale

Cette table regroupe tous les organismes qui interviennent auprès des aînés. La FROHQC y siège régulièrement, à la fois comme référence sur le logement abordable, mais aussi pour échanger avec ses parte-



Véronique Girard, Directrice générale
et responsable du volet hébergement avec
André Castonguay au Squatt Basse Ville

naires. En 2016, la table a piloté le projet « Aînés, force d'avenir », grâce à une subvention de la CRÉ. Par ailleurs, la Table se félicite de l'arrivée de 8 travailleurs de milieu dans le cadre de l'ITMAV : Initiative de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité. Cela représente un investissement de 450 000\$ dans la Ville de Québec, permettant d'embaucher des intervenants qui se rendent directement dans les lieux fréquentés par les aînés vulnérables. Par ailleurs, le représentant de la FROHQC a informé régulièrement sur le processus de concertation lancé au plan fédéral et provincial tout en rappelant la nécessité aux aînés de faire entendre leur voix.

Des partenariats fructueux

La FROHQC a décidé de renforcer ses activités en direction de ses membres. C'est pourquoi un partenariat a été fait avec l'organisme Famille Point Québec. Ce partenariat a permis d'organiser une « Rencontre des points de vue » sur le logement communautaire en octobre 2016 à laquelle Philippe Hurteau, chercheur à l'IRIS, Chantal Gilbert, élue de Québec et responsable du logement au Comité exécutif, ainsi que Bruno Dion, de la FROHQC, ont pu chacun faire un exposé sur les grands enjeux du logement abordable.

Au-delà de ces participations formelles, la FROHQC a participé à de nombreuses activités organisées directement dans des OBNL d'habitation : réouverture des services d'urgence au Squatt Basse Ville, soirée-bénéfice pour le centre communautaire Jacques Cartier etc.

Un Réseau au service de ses membres

La force du mouvement communautaire réside dans son regroupement. Ce dernier, grâce à la force du nombre, peut ainsi chercher des nouveaux partenariats pour renforcer ses services aux membres.

En 2016, un accord a été signé avec l'entreprise Tyco par le Réseau québécois des OBNL-H (RQOH) afin d'obtenir des tarifs spéciaux dans le cadre de la pose des gicleurs, rendue obligatoire suite à la nouvelle réglementation.

Le RQOH examine également la possibilité de signer une Entente permettant de faciliter des économies d'énergie par le remplacement d'ampoules pour des ampoules de nouvelle génération.

Enfin, le RQOH a poursuivi ses représentations auprès des ministères concernés pour que la réglementation sur la Certification des Résidences pour personnes âgées soient mieux adaptées aux réalités de terrain des organismes communautaires.

La communication

En 2016, le renforcement de la communication figurait dans les priorités de l'année. Ainsi, le Conseil d'administration a mis sur pieds un comité regroupant la présidente Marie-Claude Bélanger ainsi que le vice-président, Denis Lépine. Ce comité a piloté le processus de travail visant à travailler sur un nouveau logo et un nouveau slogan. Plusieurs réunions se sont tenues au cours de l'année pour préciser les attentes des administrateurs. Le nouveau logo de la FROHQC a été adopté fin 2016 et sera présenté en mai 2017 à l'ensemble des membres.

Cette image renouvelée sera complétée par la poursuite de la refonte des outils de communication de la FROHQC. Depuis juin 2016, suite à l'arrivée de Bruno Dion comme conseiller communautaire, la FROHQC s'est dotée d'un bulletin de liaison électronique mensuel. Ce bulletin (le FROHQC-Info) permet d'informer régulièrement les membres de la FROHQC sur les grands dossiers nationaux dans le domaine du logement et de leur présenter la gamme des services offerts par la fédération. Outre ce bulletin, la FROHQC a aussi ouvert une page Facebook.



Enfin, le site web de la FROHQC, rattaché au site de notre réseau national (le RQOH), a été complètement revu pour offrir une version plus dynamique et accessible aux internautes.

Le Centre de services

Parmi les missions de la FROHQC, la fédération est mandataire de la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour piloter le Centre de services immobiliers de l'est du Québec (CSIEQ).

La forte augmentation des services offerts par le CSIEQ et des demandes placées par les organismes du territoire concerné ont conduit au recrutement de personnel supplémentaire afin de suivre le rythme.

L'objectif est d'aboutir à une image propre au Centre de service, avec un logo spécifique de la fédération, en lien avec les fédérations partenaires de ce projet.

Le Centre de Services Immobiliers de l'Est du Québec : UNE PROGRESSION CONFIRMÉE

En 2016, le Centre de Services Immobiliers de l'Est du Québec (CSIEQ) se devait de donner un sérieux coup de barre afin de combler les attentes de la Société d'Habitation du Québec (SHQ) dans le suivi de son parc immobilier du programme "Déficit d'exploitation". Nous pouvons maintenant dire que la patience de la SHQ et l'acharnement des inspecteurs en bâtiment ont fait en sorte qu'à la fin de l'année, le deuxième cycle quinquennal s'achevait avec la quasi-totalité des bilans de santé qui étaient effectués.

Il va s'en dire que le CSIEQ était limité jusque-là à un seul inspecteur en bâtiment. Les tâches reliées au mandat de suivi des immeubles du parc "Déficit d'exploitation" vont au-delà de simplement faire des inspections et des bilans de santé. En outre, nous avons la responsabilité d'établir et d'ajuster ponctuellement les budgets d'immobilisation des organismes, de faire le suivi des constats qui ont été corrigés ou non, parfois d'établir, à la demande de certains organismes, les devis et de rechercher des professionnels afin de participer activement, lorsque les occasions se présentent, à la surveillance des travaux pour les projets spéciaux.

Suite à une analyse du travail à effectuer en considérant le nombre d'organismes et surtout l'ampleur du territoire à couvrir pour le CSIEQ (Centre du Québec, Québec Chaudière-Appalaches, Saguenay et Côte-Nord ainsi que le Bas St-Laurent, la Gaspésie et les îles), il devenait évident de constater qu'une seule ressource ne pouvait humainement faire tout le travail nécessaire pour honorer efficacement le mandat de la Société d'Habitation du Québec.



Suivant une demande de la direction de la FROHQC, la SHQ a augmenté de façon significative, soit l'équivalent d'une deuxième ressource, son apport financier afin que le centre de service puisse effectuer un travail efficace et conforme aux attentes de la Société et des organismes affectés.

Le second défi du CSIEQ était d'améliorer l'offre de services immobiliers offerte aux organismes des autres programmes de la SHQ et également aux organismes de juridiction fédérale reliés à la SCHL. Ces immeubles représentent l'investissement principal de ces organismes et il était donc souhaitable que le CSIEQ puisse offrir une option intéressante d'offre de services pour les membres de la FROHQC, mais également pour les membres des fédérations partenaires mentionnées plus haut.

Ce sont donc plus de vingt-cinq (25) inspections et bilans de santé qui ont été effectués à la demande des membres de la FROHQC (la plupart avec le programme Accès-Logis), mais également de membres des fédérations partenaires gravitant autour de notre territoire. Une belle réussite pour notre équipe.

De plus, s'ajoute maintenant à l'offre des services du CSIEQ, l'établissement d'un registre de l'amiante, présentement obligatoire pour certains immeubles construits avant 1999, ainsi que les procédures pour déceler le radon, qui est également une nouvelle législation. Si d'autres services pourront également se greffer à ceux-ci, il est sage d'aller en ce sens d'une façon progressive.

Les bases sont donc jetées pour envisager un avenir plus que prometteur pour le Centre de Services Immobiliers de l'Est du Québec. Parlant d'avenir, la FROHQC et les fédérations partenaires s'entendront sur la façon de rendre plus neutres les services qui seront donnés aux membres des 4 fédérations. Cette entente prendra forme en 2017.



La Maison des Aînés Saint-Alban



Corporation d'habitation de Giffard



La Maison Rose - Roberval



Les résidences Victor-Cloutier - Saint Prosper

PLAN D'ACTION

2017-2018



Fédération régionale des OBNL en HABITATION
de Québec-Chaudière-Appalaches

La fédération

Embauche d'une ressource en comptabilité à temps plein

La fédération vise à offrir dès 2017 un service de gestion financière. Elle souhaite aussi implanter une nouvelle comptabilité par activité, une gestion par projet et les processus pour offrir la gestion et service de comptabilité aux organismes.

L'image de la fédération

En 2017, la FROHQC envisage de changer le logo et l'image de la fédération. Les outils promotionnels et de communication de la fédération seront entièrement repensés. La FROHQC va également organiser un événement d'importance pour le 20e anniversaire de la FROHQC.

Les membres

Recruter de nouveaux membres

Via une meilleure dynamique, une prestation de service exemplaire, la promotion de l'assurance Sekoia, détecter les non membres inconnus, autres actions.



Communications avec les membres

- La FROHQC va continuer à améliorer et à diffuser le FROHQC - INFO.
- La FROHQC veut améliorer et nourrir le site Internet.
- Enfin, nous espérons encourager les membres à communiquer avec la FROHQC s'ils éprouvent des difficultés ou s'ils ont des questionnements.

Les services offerts

- Obtention d'un financement du programme PAOC ponctuel, pour élaborer une activité fort intéressante dont le sujet est "Mieux structurer le parcours résidentiel des personnes en perte d'autonomie".
- Augmentation de l'offre de séances de formation (en partenariat avec le RQOH).
- Accentuer l'accompagnement aux membres vivants des difficultés diverses (fins de convention, difficultés financières, problèmes de logements vacants, autres problématiques).
- Repenser la facturation du membership pour établir une échelle de prix plus juste pour les petits organismes versus les gros.

Le centre de service

Renommer le centre de services le "centre de services immobiliers de l'est du québec" sur la documentation de promotion et de visibilité.

Parc immobilier de la SHQ

Obtenir en permanence le financement supplémentaire obtenu en 2015 et 2016.

Formation continue des inspecteurs

Pour 2017, il est prévu que les inspecteurs seront formés sur la certification Novo-climat 2.0.

Signature d'une entente durable avec les fédérations paratenaies pour les projets hors-dx

Développement des affaires

- Augmenter la prestation de services (suivi des travaux, procédure du radon et de l'amiante, dessins plans et devis, etc...).
- Augmenter la visibilité du CS sur notre territoire ainsi que sur celui des fédérations paratenaies via la nouvelle entente et de nouveaux documents promotionnels.

- Paraître de façon continue sur le site de William Coop, site d'achat des CPE de la province de Québec (plus de 635 CPE membres).
- S'intéresser au marché privé dans le développement.

Vie associative et participation aux événements

Stimuler la participation des membres aux formations et événements

- Augmenter le nombre de participant à l'AGA à 100.
- Valoriser l'importance pour les membres de participer à des formations et sessions de travail fréquemment.

Participation à tous événements touchant de près ou de loin le logement social et particulièrement aux représentations du RQOH

En 2017, la fédération participe à de nombreux événements, tables régionales et autres activités. Pour n'en nommer que quelques-unes :

- Prendre le leadership d'instaurer une table de concertation du logement à Québec.
- Suite à l'entente spécifique en soutien communautaire en Chaudière-Appalaches.
- Table de concertation Logement Lévis.
- AGA de nombreux partenaires (GRT Lévy, CDEC de Québec, Centre Multiethnique de Québec, Squat Basse-ville et autres).
- La Tresca et le Pôle d'Économie Social de la Capitale-Nationale.
- Activités des membres.

La gouvernance de la FROHQC

Le Conseil d'administration :

Présidente Madame Marie-Claude Bélanger (Les Habitations adaptées de Bellechasse)

Vice-Président Monsieur Denis Lépine (La Maison des Aînés de Saint-Alban)

Secrétaire-Trésorier Monsieur Michel Lefebvre (Corporation d'habitation de Giffard)

Administrateurs Monsieur Richard Demers (La Résidence Saint-Étienne de Lauzon)
Monsieur Jacques Lavoie (La Demeure au Cœur de Marie)
Monsieur Michel Pagé (La Résidence Les Arches, Québec)
Monsieur Lucien Roy (Les Habitations Saint-Dunstan)

L'équipe de la permanence :

Directeur général Monsieur André Castonguay

Directrice des finances Madame Isabel Moreau

Adjointe de direction Madame Francine Julien

Conseiller communautaire Monsieur Bruno Dion

Inspecteurs en bâtiment Monsieur Jean-Pierre Auclair
Monsieur Charles Julien
Monsieur Dominique Lalonde

La FROHQC remercie ses commanditaires pour leur soutien

CAISSE.
 **D'ÉCONOMIE.**
SOLIDAIRE.



Fédération régionale des OBNL en HABITATION
de Québec-Chaudière-Appalaches