



La fédération

une clé pour votre habitation

RAPPORT ANNUEL 2013



RAPPORT ANNUEL 2013

» MISSION

Regrouper les OSBL d'habitation et d'hébergement de Laval-Laurentides-Lanaudière, développer une offre de service pour ses membres et assurer une représentation politique visant à faciliter la saine gestion de l'habitation communautaire de même que son développement.



» MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Haïdée Ouellet, MAP
Directrice générale, FLOH

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel de l'année 2013. Une année marquée positivement par un développement important de notre service de gestion immobilière.

Motivé par le désir de transmettre nos connaissances en gestion immobilière communautaire, nous accompagnons les groupes par la formation sur mesure, la résolution de conflits et les conseils ponctuels.

Notre désir d'améliorer les pratiques de gestion et le milieu de vie des OSBL d'habitation pousse chaque employé à transmettre ses connaissances et à utiliser ses compétences. Le roulement de personnel que nous avons vécu en 2013 a sollicité notre organisation interne. L'énergie déployée par l'équipe nous a permis de passer au travers la pression positive du développement, des ajustements internes et du partage des responsabilités.

La Fédération a poursuivi le développement de ses revenus autonome par une augmentation des habitations auprès desquelles nous agissons à titre de gestionnaire immobilier. En 2013, nous

avons signé 4 nouvelles ententes de gestion immobilière et doublé nos revenus de gestion. Tout en développant les offres de service, j'ai effectué le rôle de gestionnaire principale de la majorité des habitations sous-gestion. Les particularités des différents programmes de la SHQ et de la SCHL, ont été approfondies. Notre expertise en matière de gestion immobilière d'un OSBL d'habitation s'enrichit de notre développement.

Notre implication au Réseau Québécois des OSBL d'Habitation (RQOH) développe notre vision provinciale des défis et enjeux reliés à notre secteur, ce qui permet à notre fédération de rassembler et diffuser les informations pertinentes à l'ensemble de nos membres.

Vous soutenir dans vos réalités régionales, organisationnelles et internes est notre motivation.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Haïdée Ouellet'.

Haïdée Ouellet, MAP, CRHA

Directrice générale, FLOH

» MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013

Président/trésorier :

André Fugère, Directeur général du Manoir Marc-Aurèle Fortin

Vice-président :

Raymond Lamarche, Administrateur de l'OSBL – HLM Ste-Rose

Secrétaire :

Normand Gauthier, Concierge surveillant aux Habitations du Rendez-Vous

Administratrice :

Pierrette Brousseau, Directrice générale Résidence Côme-Cartier

Administrateur (voix consultative employé) :

Vincent Gamache Responsable du soutien communautaire-FLOH

Six (6) séances de conseil d'administration ont été tenues en 2013

» LISTE DES RESSOURCES HUMAINES EN 2013

Haïdée Ouellet :	Directrice générale
Dolores Requena :	Gestionnaire immobilier - superviseure de la comptabilité Quittée mars 2014
Chantal Proulx :	Agente de gestion immobilière communautaire promue gestionnaire
Linda Lemieux :	Réceptionniste-adjointe administrative Agente de gestion immobilière – Quittée janvier 2014
Vincent Gamache :	Responsable du soutien communautaire
Mackenzie Nicolas :	Intervenant – animateur de milieu

» LISTE RESSOURCES HUMAINES SORTANTES EN 2013

Jo-Anne Auger :	Commis-comptable
Catherine Doucet :	Réceptionniste-adjointe administrative
Linda Laflamme :	Intervenante-animatrice de milieu

» LISTE DES RESSOURCES EXTERNES 2013

Audrey Brossard :	Gestionnaire administrative
Jean François Carrier :	Support administratif
Marie Villain-Selliez :	Aide-comptable

» LES SERVICES DE BASE

Représentation politique et soutien aux membres

Implication de la directrice générale aux dossiers politiques provinciaux du RQOH

En 2013, l'implication de la directrice générale dans les dossiers politiques se traduit principalement par sa présence au conseil d'administration du RQOH (5 rencontres) et par le transfert des informations auprès des membres (21 transferts d'information électronique provenant du RQOH). De plus, la directrice de la FLOH était membre du comité de sélection du directeur général du RQOH.

Au courant de l'année, nous avons continué de porter notre attention sur les dossiers importants qui touchent une majorité de nos membres. Le suivi a été fait à travers la retransmission d'informations, les réponses aux courriels des membres et/ou l'envoi de lettres d'appui à faire signer par les membres.

La loi 16 : la certification des résidences de personnes âgées et ses impacts financiers sur les OSBL d'habitation de moins de 50 logements.

Une formation a été organisée et diffusée par Madame Claudine Laurin, directrice générale intérimaire du RQOH- participation 8 personnes.

Le fond québécois d'habitation communautaire

La contribution au Fond québécois de l'habitation communautaire et les impacts financiers sur les OSBL d'habitation préoccupent le conseil d'administration du RQOH et sa réelle pertinence est toujours remise en question. La FLOH a transmis divers communiqués postaux et électroniques et des appels téléphoniques ont été effectués afin de sensibiliser les gestionnaires et administrateurs des OSBL à l'importance de l'abolition du fond québécois.

Tables de concertation régionale

TROCALL - Table régionale des organismes communautaires autonomes en logement de Laval

Au cours de l'année 2013, la directrice de la fédération a assisté à 7 (sept) rencontres de la table de concertation.

Nous avons participé à l'élaboration de la demande de subvention PAOC-projet ponctuel. La demande d'aide financière visait l'élaboration d'un mémoire sur les problématiques de logement à Laval pour les jeunes. Et ensuite, la sensibilisation des candidats à la Mairie de Laval sur les problématiques identifiées. Une fois la subvention obtenue, la TROCALL a répertorié les problématiques régionales et y a fait ressortir les revendications suivantes :

- 1.** Adopter un code du logement
- 2.** Augmenter le développement de logements sociaux
- 3.** Créer une stratégie d'inclusion
- 4.** Créer un fond d'immobilisation pour soutenir le développement de logements sociaux

La directrice de la FLOH, au nom de la TROCALL a participé à l'organisation de l'évènement final : Le débat des candidats à la Mairie de Laval autour des problématiques du logement à Laval. D'ailleurs, lors de l'évènement, la directrice de la FLOH a présenté la section du mémoire qui traite des besoins grandissants de la population de Laval ainsi que le portrait du secteur du logement social.

6 candidats à la Mairie étaient présents

90 personnes ont assistées/participées au débat

Développement du lien comité logement des Laurentides

En 2013, la directrice de la FLOH a établi des liens avec les organismes des Laurentides, préoccupée par les problématiques de logement. Une rencontre avec l'agente de développement de logements sociaux des Laurentides a permis d'établir un pont entre la FLOH et le comité régional.

Interventions spécifiques

Accompagnement et présence aux administrateurs lors de rencontre de résolution de conflits (CA-locataire)
- 4 organismes différents ont été soutenus.

Coaching individuel

Plus de 12 heures de formations spécifiques sur la pondération des demandes de subvention au logement ont été offertes.

Statistiques supplémentaires, service de base aux membres

Services de base	Réalisations
<ul style="list-style-type: none">Informations, conseils ou références aux membres	15 demandes répondues
<ul style="list-style-type: none">Nombre de références à la population en terme de besoin de logement	300 références de logement
<ul style="list-style-type: none">Nombre de rencontres (CA) pour la clarification du certificat de conformité	3 accompagnements spécifiques
<ul style="list-style-type: none">Formation Punaises de lit	10 participants

» SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Définition du soutien communautaire

Définition provenant du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, page 8.

Le concept de soutien communautaire de la fédération est inspiré du cadre de référence sur le soutien communautaire qui spécifie que: « il s'agit de services de proximité qui recouvrent un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la **référence**, en passant par l'accompagnement auprès des services publics, la **gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention de soutien, le support au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire.** » En fait, la notion de support communautaire désigne : « ce qui relève de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes » incluant la gestion du bail.

Contexte du soutien communautaire en 2013

Le soutien communautaire a été caractérisé par une période d'apprentissage et d'adaptation du milieu pour les deux employés de ce secteur. Les deux intervenants engagés pour travailler dans cette sphère d'activité ont entamé respectivement leur poste en novembre 2012 et en avril 2013.

Une fois que leur adaptation du milieu a été faite, les interventions ont été mises au profit des locataires des différents membres de la FLOH. Ces interventions ont été majoritairement dans les sphères suivantes : la **mise en référence, l'intervention de soutien, le support au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire.** Après avoir été plutôt silencieuse pendant quelques semaines lors de cette période d'adaptation, la présence à ces milieux s'est régularisée.

Références vers des ressources du milieu

Les interventions individuelles offrent une occasion idéale aux locataires d'exprimer des difficultés personnelles ou des incompréhensions quant à la réalité de celui-ci. Lors des conversations avec l'individu, l'intervenant identifie les besoins de référence d'un locataire vers un organisme détenant les compétences nécessaires pour améliorer leur qualité de vie.

Intervention de soutien

Les interventions de soutien sont majoritairement issues de demandes spécifiques par un locataire ou à travers les activités communautaires. Ces interventions aident le locataire à plusieurs éléments dans son contexte de vie. Par exemple, l'intervenant pourrait aider un locataire à trouver des documents exigés par le gouvernement.

Support aux comités de loisirs et comités de locataires

Les intervenants peuvent être appelés à soutenir des comités de loisirs, qui visent à améliorer la qualité de vie du milieu à travers plusieurs approches, majoritairement par des activités ou des événements. Ils peuvent aussi aider des comités de locataires requérant du soutien au niveau de leur structure ou de leur compréhension.

Organisations communautaires

Les activités communautaires, dites de loisirs, sont généralement issues de conversation avec le comité de loisirs ou en consultation avec les locataires de l'habitation. Elles visent à briser l'isolement et offrir une plate-forme à l'intervenant pour entrer en relation avec les locataires.

Soutien communautaire

Références vers des ressources externes	
Interventions	12
Personnes présentes	12
Intervention en situation de crise	
Interventions	8
Personnes présentes	8
Gestion de conflits entre locataires	
Interventions	18
Personnes présentes	18
Intervention de soutien	
Interventions	177
Personnes présentes	177
Support au comité des locataires et autres comités	
Interventions	16
Personnes présentes	51
Organisation communautaire (loisirs)	
Interventions	39
Personnes présentes	625

Total du soutien communautaire

Interventions	264
Personnes présentes	891

Expansion du secteur d'activité

Au courant de l'été 2013, les deux intervenants ont développé une vision pour développer des activités de plus grande envergure, nécessitant des ressources financières plus importantes. En 2013, deux activités BBQ avec des invitations de la famille des locataires ont été faites ainsi qu'une soirée de célébration du 10e anniversaire. Un projet d'amélioration de l'environnement extérieur fût réalisé à l'automne. Les intervenants ont dû faire preuve de créativité et d'initiative pour trouver les ressources nécessaires à travers la recherche de commandites. En cours de route, la fédération s'est aperçue du bienfait que ces évènements procuraient, non seulement au niveau des participants, mais aussi au mouvement synergique de plusieurs acteurs importants de la communauté. En effet, lors des évènements, des représentants politiques et de poste de police se sont présentés aux activités avec un désir de former et d'informer les locataires. En plus, des commerçants se sont impliqués à travers des cadeaux en commandites. À travers ce genre d'évènement, nous croyons que la dignité et le sentiment de valorisation du milieu de vie des locataires se sont rencontrés, ce qui peut faire la différence dans leur réalité. En plus, 22 bénévoles ont été mobilisés à la cause de la fédération au courant de l'année pour le soutien communautaire. L'approche de ces organisations d'évènements risque de se répéter lors de l'année à venir.

Total des montants de commandite

Organisations publiques ou coopératives	1050\$
Député provincial de la circonscription	800\$
Caisse Desjardins (siège social)	250\$
Entreprises privées	275\$
IGA	75\$
Restaurant Le Cartier	50\$
Restaurant La belle province	50\$
Uniprix	75\$
Provigo	25\$
Total	1325\$

» LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Gestion immobilière communautaire

Notre service de gestion immobilière accompagne et offre aux OSBL d'habitation, une prise en charge de la gestion, soit toutes les activités relevant de la gestion financière, administrative, de l'entretien et des réparations de l'immeuble.

En 2013, la directrice de la FLOH a pris en charge la grande majorité du lien avec les conseils d'administration en portant son chapeau de gestionnaire principale. La présence de la directrice aux différents conseils d'administration des habitations sous-gestion lui a permis de former graduellement l'agente de gestion immobilière aux fonctions de gestionnaire immobilier.

Au cours de la dernière année, nous avons été présents à (40) séances de conseil d'administration et (6) AGA de nos membres sous gestion.

En 2013, nous avons signé 4 contrats supplémentaires. Voici une courte liste des fonctions que nous occupons.

GESTION ADMINISTRATIVE

1. Assure le lien entre la gestion de l'immeuble et le conseil d'administration.
2. Fait signer les baux et procède à leur renouvellement.
3. Tient à jour le registre des requérants conformément aux politiques internes.
4. Gère et traite les dossiers des locataires.
5. Effectue les suivis à la Régie du logement.

GESTION ENTRETIEN ET RÉPARATION

6. Supervise l'entretien général de l'immeuble.
7. Effectue le suivi des contrats d'entretien général et des systèmes.
8. Obtient des soumissions ou estimations pour les travaux à effectuer.
9. S'assure de la réalisation des travaux.
10. Supervise toutes les formes d'obligations contractuelles en lien avec la gestion de l'immeuble définies dans le contrat d'entretien.

GESTION FINANCIÈRE

11. Effectue la tenue de livre et la gestion du cycle comptable complet

Gestion administrative et gestion des baux/calculs de loyer

Mise à part les tâches régulières de la gestion des listes d'attente jusqu'à la signature des baux, voici quelques statistiques :

<ul style="list-style-type: none">• Nombre de formulaires de demandes de logement envoyés	160 formulaires envoyés
<ul style="list-style-type: none">• Nombre de comités de sélection	8 rencontres de comité sélection
<ul style="list-style-type: none">• Suivis pour le calcul de loyer	54 calculs de loyer effectués

Liste des 50 membres de la FLOH en 2013

Catégories : Membres actifs (35 OSBL)

Appartements Rosa-Blanda	Auberge du Cœur l'envolée
Aviron, Hébergement communautaire	Comité de promotion d'HLM à Ste-Rose
Domaine Chénier	Habitations Communautaires de Grenville
Habitations des Requérents et Requérentes	Habitations du Rendez-Vous Inc.
Habitations du Vieux Shawbridge	Habitations Grignon Inc.
Habitations Giraldeau-Desjardins	Habitations le Fleuron
Habitations Populaires Laval-des-Rapides	Habitations Populaires Vincent-Massey
Habitations Saint-Christophe	Habitations Solid'Aires
La Bellefeuilleoise	La Hutte – Hébergement d'urgence
La Placidienne	L'îlot - Service régional de crise de Laval
Maison d'Ariane	Maison de Lina
Maison des jeunes de l'est de Laval	Maison du Marigot
Maison l'Esther	Manoir Marc-Aurèle Fortin inc.
Manoir Blainville	Réinsertion sociale du Soleil Levant Inc.
Les Résidences Côte-Cartier	Résidences Morin-Heights
SIDA – VIE LAVAL	Société de logements populaires de Laval
Société d'habitation de Bois-Des-Filion	Travail de rue île de Laval (TRIL) Inc.
Le 1313 Chomedey	

Catégories : Membres associés (15 OSBL)

Association pour la santé environnementale du Québec (ASEQ)	Résidence du méandre
Corporation Jardins Horizons Nouveaux de Rosemère Inc.	Résidence Pierre Legardeur
Maison d'hébergement La Parenthèse	Résidence Plein Air Inc.
Résidence Claire Marchand Inc.	Société Agamon
Maison le petit patro des basses-Laurentides	Villa des Arcs-en-ciel
Maison le Prélude	Vaisseau d'or
Résidence Deuxième-Âge Sainte-Antoine Inc.	Villa Mirabon
Résidence des moissons	

Adhésion de la Fédération en 2013

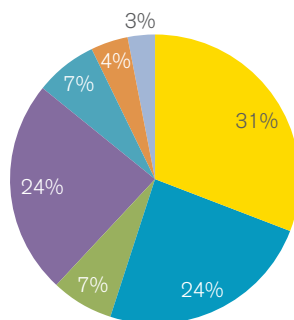
- RQOH Réseau Québécois des OSBL d'habitation
- CDC Laval Corporation de développement communautaire de Laval
- TRCAL Table régionale de concertation des aînés de Laval
- TROCALL Table régionale des organismes communautaires autonomes en logement de Laval

» RESSOURCES FINANCIÈRES

Voici la proportion des revenus et des dépenses de l'année 2013.

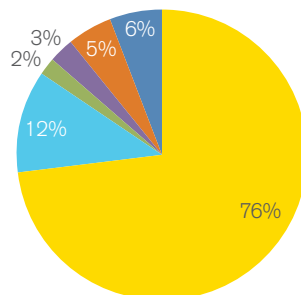
REVENUS

- Subvention - Soutien communautaire
- Subvention salariale
- Subvention - POAC mission globale
- Revenus divers
- Revenus de gestion
- Subvention - Contribution au secteur
- Cotisation des membres



DÉPENSES

- Ressources humaines
- Frais de formation, représentation et promotion
- Ressources matérielles et informatiques
- Honoraires professionnels et sous-traitants
- Services et activités aux membres- Vie associative
- Dépenses de bureau



Bailleurs de fonds

Nous tenons à remercier nos principaux bailleurs de fonds l'Agence SSS de Laval, la Société d'habitation du Québec et souligner la contribution d'Emploi Québec pour son appui financier dans le cadre du programme de subvention salariale.



Pour nous joindre

Tél. (450) 662-6950
Télec. (450) 662-0399

260A, boulevard Cartier Ouest
Laval (Québec) H7N 6K7

info@floh.qc.ca

floh.rqoh.com