



NUMÉRO 20 - JUIN 2007

PRÊTS POUR LA FIN DES ACCORDS D'EXPLOITATION ?

Un dossier spécial avec notre expert-invité



DANS CE NUMÉRO

À LA UNE

✓ Une question de maintien

PAGE 6

✓ L'Est du Québec en mouvement

PAGE 14

✓ Une fin de convention heureuse

PAGE 18

✓ SÉKOIA : Trois ans de croissance

Plan d'avantages financiers
destiné aux membres
du Réseau québécois
des OSBL d'habitation
offert par
la Caisse d'économie
solidaire Desjardins

Pour obtenir
les informations :
www.rqoh.com

Contactez
votre Fédération
ou communiquez
avec le
1 866 846-0163



Desjardins
Caisse d'économie solidaire

Accès D
Autres

J'AI

UN

PLAN

Plan d'avantages financiers
destiné aux membres
du Réseau québécois
des OSBL d'habitation



FRANÇOIS VERMETTE
Directeur général
Réseau québécois

Après 35 ans de développement de logements communautaires, les conventions signées entre les organismes et la SCHL ou la SHQ commencent à arriver à leur terme. Et dans ce cas-ci, les premiers seront les derniers !

Maintien du parc de logements

En effet, les accords d'exploitation signés avec la SCHL entre 1973 et 1978 avaient une durée de 50 ans ! Par la suite, la durée des accords a été réduite entre 25 et 35 ans. Finalement, comme le montre l'analyse que nous avons faite des dates de fin de convention, avant 2010, c'est plutôt calme du côté des OSBL. Le processus s'accélère par la suite pour atteindre 20 projets comptant 600 unités en 2014. Après, c'est la débandade.

Plusieurs choses sont soulevées par ce phénomène qui touche au cœur même de la pérennité du parc de logements sans but lucratif ainsi qu'au maintien de sa mission. Ces enjeux et quelques autres sont abordés dans l'article d'Allan Gaudreault aux pages 10 à 12.

Maintien du développement

Le gouvernement de Monsieur Charest s'est engagé à développer 20 000 logements abordables dont 16 600 communautaires par l'entremise des programmes AccèsLogis et Logement Abordable Québec. C'est fait, toutes les unités sont attribuées à un projet ou à un autre. Et maintenant ? En février, le budget Audet n'avait rien prévu pour

le développement de nouvelles unités. Pendant la campagne électorale, seul le Parti québécois a pris position pour la poursuite du programme, et encore, du bout des lèvres. Depuis, avec l'aide de nos partenaires, nous avons obtenu l'appui de plus de 100 groupes, de plusieurs municipalités, des regroupements de municipalités que sont l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités, nous avons multiplié les appels, des pétitions ont été déposées aux députés dans des dizaines de comtés, etc.

Le premier budget de Madame Jérôme-Forget a finalement prévu des sommes pour poursuivre le développement encore deux ans. Les meubles sont saufs. Mais tout est à reprendre pour l'an prochain car, au moment d'aller sous presse, tout reste possible avec un gouvernement minoritaire.

Maintien de la pression

Le financement du soutien communautaire n'est, lui non plus, toujours pas réglé. Le dossier progresse mais n'aboutit toujours pas. On peut se consoler en constatant qu'après des années d'un intérêt relatif, la SHQ prend le dossier au sérieux et que le PDG s'en occupe personnellement. Les colloques régionaux que nous organisons sur le thème « LOGER À LA BONNE ENSEIGNE - Habitation communautaire / Santé et services sociaux » vont nous aider à mieux faire comprendre nos besoins à un milieu, la Santé, de plus en plus hospitalo-centriste.

Maintien de nos préoccupations

La certification des résidences pour personnes âgées fait encore couler de l'encre (page 8). Ce dossier dont l'accouchement est difficile continue de nous préoccuper pour que la réglementation (le remède) ne tue pas le patient (la résidence).

Maintien de la croissance

Le Réseau québécois et les fédérations régionales poursuivent leur croissance. Nous atteignons maintenant le 40 % de représentation. Nous nous acheminons tranquillement (rapidement) vers une majorité d'OSBL d'habitation au Québec membres du Réseau. Une belle percée soutenue par notre programme d'assurances, nos formations, les guides *Les meilleures pratiques* et plus encore.



est envoyé à raison de plus de 2100 exemplaires aux administrateurs et aux directions des OSBL d'habitation au Québec.

Éditeur : Réseau québécois
des OSBL d'habitation

Directeur général : François Vermette
Rédacteur en chef : Richard Saulnier
Infographiste : Myriam Lalonde

Fanny Allary
Serge Bergeron
Odile Bourdages
Gervais Darisse
Marie-Noëlle Ducharme
Allan Gaudreault
Marianne Héraud
Olivier Loyer
Jean-François Raymond
Émilie Roy

Photo de la page couverture :
Pavillon de l'harmonie, Terrebonne



est publié 4 fois par année.
Les opinions émises dans les articles
n'engagent que leurs auteurs.

Distribution : Numéro de convention
Poste-publication 41027522



Au moment d'écrire ces lignes, le budget de Madame Jérôme-Forget n'a pas encore été adopté.

Il y a quelques semaines, nous avons mis sur pied une coalition avec nos partenaires de l'habitation communautaire que sont l'AGRTQ, la CQCH, le Chantier de l'économie sociale et le Conseil québécois de la coopération et de la Mutualité.

Une action de presse conjointe s'était

LA POURSUITE D'ACCÈSLOGIS

déjà déroulée le 9 mai dernier à Québec, lors de l'ouverture de la session parlementaire à l'Assemblée nationale. Le point de presse visait à informer le public de l'importance de poursuivre le programme AccèsLogis.

Quelques jours plus tôt, le 26 avril, le Réseau québécois des OSBL d'habitation et ses Fédérations affiliées avaient fait état de leur impatience de voir les pratiques de soutien communautaire être financées par

Québec. Ce communiqué de presse a été repris dans plusieurs médias au Québec.

La coalition a obtenu des appuis importants pour la poursuite du programme AccèsLogis, entre autre, auprès du monde municipal. Plus de 150 organismes de tous les horizons ont appuyé la coalition, plus de 5000 personnes dans plus de 50 comtés ont déposé des pétitions à l'Assemblée nationale. Elle a réussi à obtenir dans

NOUVEAUX ET... PRATIQUES

Deux nouveaux guides *LES MEILLEURES PRATIQUES* seront disponibles à compter de l'automne prochain. Le premier portera sur les conditions de travail dans les organismes d'habitation. Il sera le fruit encore une fois d'une collaboration du ROHSCO (Outaouais). Le deuxième portera sur le respect des règles de la confidentialité dans les organismes d'habitation qui doivent détenir de telles informations par la force des choses et qui doivent souvent en posséder plus encore pour contribuer au soutien à l'autonomie des résidents. (R.S.)

PORTRAIT DES OSBL

L'enquête menée auprès des OSBL d'habitation au cours de l'année 2006, sur le soutien communautaire en habitation, est enfin livrée en détails dans plusieurs fascicules pratiques :

- 1- Les grandes caractéristiques,
- 2- Les conseils d'administration et les comités,
- 3- Les locataires,
- 4- Les employés,
- 5- Le soutien communautaire.

Disponibles en version imprimée au coût de 15 \$ pour les 5 fascicules ou gratuitement, en format PDF, sur notre site Internet au www.rqoh.com. (M-N. D.)

le budget de Madame Jérôme-Forget le financement de 2000 nouvelles unités en 2 ans.

C'est beaucoup et c'est très peu en même temps. C'est pourquoi la coalition poussait un soupir de soulagement en prenant connaissance du budget mais s'engageait à poursuivre les pressions pour obtenir plus d'unités. Ce budget consacre un ralentissement important dans le développement du logement communautaire mais, heureusement, ne l'arrête pas complètement.

Les pressions vont se poursuivre. Elles s'étendront à d'autres sujets connexes comme la demande des Offices d'habitation du Québec d'avoir 20 % des unités réservés pour leur développement. Tous les projets financés doivent suivre la même voie, soit celle d'être en concurrence les uns avec les autres et il est inacceptable qu'un groupe de développeurs compte sur un avantage aussi important. (F.V.)



LOGER À LA BONNE ENSEIGNE

Organisée par le Réseau québécois des OSBL d'habitation, l'Association des groupes de ressources techniques du Québec et la Confédération québécoise des coopératives d'habitation, la tenue de ces rencontres permettra de mieux connaître et comprendre la diversité des formules de collaboration entre les gestionnaires de logements communautaires et les intervenants de la Santé et des Services sociaux.

Trois rencontres sont prévues en 2007 et trois autres en 2008.

Surveillez notre prochain passage dans votre région en visitant le www.habitation-communautaire.org. (R.S.)

Au programme en 2007-2008 : six rencontres qui se tiendront dans autant de régions du Québec. La première de ces rencontres régionales **LOGER À LA BONNE ENSEIGNE** s'est déroulée à ALMA (Saguenay/Lac-Saint-Jean) le 8 juin et a réuni plus de 100 participants.

Prochain rendez-vous : Québec, 4 octobre 2007 !



UN DOMAINE EN OR

Un des premiers OSBL d'habitation à réaliser un projet Logements abordables avec la SCHL, Le Domaine des pionniers Vallée de l'Or, a reçu le Prix spécial du jury - Entreprise publique/parapublique lors du récent Gala des Filons tenu à Val-d'Or en mai dernier. Le directeur de l'OSBL, Monsieur Mariano Breton, est allé chercher le « Filon spécial » au nom de l'ensemble de logements de l'Abitibi. L'organisme offre du logement abordable et de qualité à des aînés à faible revenu, autonomes et en légère perte d'autonomie de la MRC Vallée-de-l'Or.

Afin de combler la pénurie de logements pour aînés, le Domaine des pionniers a réalisé un agrandissement de 53 nouvelles unités en plus d'une vaste salle à manger pouvant servir 200 personnes. (R.S.)

UNE PREMIÈRE AU SAGUENAY/LAC-ST-JEAN

L'Agence de la Santé et des Services sociaux du Saguenay/Lac-Saint-Jean (ASSS) a été la première à signer un accord régional en regard de la reconnaissance du soutien communautaire en logement social dans les organismes d'habitation de type OSBL pour personnes âgées. Parmi les critères retenus par l'ASSS, l'appartenance à la Fédération régionale des OSBL d'habitation du Saguenay (FROH-SLSJCCCN) constituait d'ailleurs était en tête de liste. (R.S.)



SUPPLÉMENTS AU LOYER EN DANGER

Le gouvernement n'a toujours pas réaffirmé formellement son intention de renouveler le programme des suppléments au loyer qui permet à certains locataires de ne payer que 25 % de leur revenu. L'engagement actuel du gouvernement est valable jusqu'en mars 2008 ; après cette date, rien n'est actuellement prévu pour la reconduction du programme.

Si votre organisme a déjà effectué son premier renouvellement hypothécaire, il est concerné. Les locataires qui ont signé ou qui vont signer un bail pour un logement subventionné jusqu'au 30 juin 2008 n'ont pas encore la certitude qu'ils pourront bénéficier du même montant après le mois de mars 2008... Les OSBL de la Montérégie peuvent contacter la FOHRJS au 450 699-3060, #02 pour plus d'informations. (M.H.)



GERVAIS DARISSE
Conseil d'administration
Réseau québécois

Une quarantaine de représentants d'OSBL d'habitation dédiés aux personnes âgées se réunissaient à Dégelis (Témiscouata), le 19 avril dernier. Tenu sous l'égide du Regroupement des OSBL d'habitation P.A.P.A. du BSL/GIM, seize organismes y étaient représentés. Ces personnes qui administrent et qui bâtissent des projets voulaient d'abord maintenir des liens solides entre elles. Et ces assises se tenaient pour la 7^e reprise depuis avril 2004. L'accueil des participants a été chaleureux et a laissé une impression de grand professionnalisme.

L'Est du Québec comprend deux régions administratives : le Bas Saint-Laurent et la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine. Le territoire à couvrir est immense et les délégations qui se sont retrouvées au *Manoir Rose Marquis* ont voulu échanger à propos des principales préoccupations de ceux qui gèrent des édifices d'habitation.

Au nombre des présentations, signalons la conférence de François Vermette, directeur général du Réseau québécois



des OSBL d'habitation. Celle-ci portait sur le certificat de conformité qui sera requis à compter de 2009 pour exploiter une résidence pour personnes âgées. Ce n'est pas rien. Ainsi, la plupart des établissements construits pour héberger les personnes âgées dans l'Est du Québec sont visés par ce nouveau règlement. Évidemment, ces OSBL refusent d'avoir à défrayer les frais d'inspection et de vérification de la future agence.

Par ailleurs, le ministère du Revenu déléguait Madame Lise Langlois pour évaluer l'impact des changements introduits au 1^{er} janvier dernier dans la gestion du Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée. Dans l'ensemble, les participants faisaient un bilan positif de ces modifications.

Le dernier atelier de la journée portait

sur la mise en place d'une fédération pour répondre aux besoins des OSBL. La clientèle composée uniquement de mandataires de personnes âgées a rapidement mesuré les embûches de la création d'un tel regroupement. Ce

projet achoppe sur deux points : le financement et la nécessité d'offrir des services aux autres types de clientèles que les personnes âgées. Finalement et malgré les réserves, l'assemblée a adopté majoritairement une résolution favorisant le démarrage d'une fédération d'OSBL d'habitation dès que le financement public sera accessible.



Le Réseau québécois était présent à Dégelis.

OBTENEZ LES MEILLEURS OUTILS !

Procurez-vous les guides de la série

Les meilleures pratiques

Membre : 5 \$ ch.
Non-membre : 7 \$ ch.

L'éthique et les administrateurs
L'intervention auprès des personnes âgées
Règlements généraux : mode d'emploi
Comment rédiger un règlement d'immeuble
Dotations du personnel et rémunération
Guide d'entretien préventif



**NSEMBLE, NOUS POUVONS
FAIRE UNE DIFFÉRENCE!**



La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) travaille avec ses partenaires à travers le Québec pour faciliter la création de logements abordables.

Le Centre de partenariat de la SCHL offre aux entreprises privées et aux organismes à but non lucratif des conseils, du financement initial, des prêts sans intérêts et une aide financière sous forme d'une subvention pour aider à la production d'un ensemble de logements abordables.

Pour obtenir plus d'information, visitez le site Internet de la SCHL au www.schl.ca ou contactez :

Albano Gidaro au (514) 283-3287
Marie Murphy au (514) 283-2203



ODILE BOURDAGES
Coordonnatrice, FROHQC

La gouvernance : terme de plus en plus utilisé lorsque l'on veut désigner la structure décisionnelle et les modes de délégation dans les organismes à but non lucratif d'habitation. Un des éléments majeurs d'une bonne gouvernance au sein d'un organisme est, sans contredit, le contrôle des finances et le maintien, la garde et le développement du « trésor » de la corporation. À ces fins, les membres des conseils d'administration ont tendance à « professionnaliser » leurs modes de contrôle et à chercher un bon accompagnement.

Plusieurs trucs sont utilisés pour maîtriser la gestion de leurs immeubles. De nombreux conseils font appel à des services de tenue de livres, de gestion des loyers, de location ou à des ententes de services de gestion plus complets, notamment avec des « gestionnaires immobiliers ». Certaines fédérations et

des groupes de ressources techniques (GRT) offrent ces services. D'autres comptent sur un employé spécialisé qui supervise aussi le personnel. Certains, plus petits, comptent sur l'action bénévole des membres du conseil d'administration.

Lors des rencontres du conseil d'administration, une attention est accordée à l'état des résultats de la période et les administrateurs suivent de près l'évolution de leurs immeubles. À la lecture des états financiers, si la page des revenus et dépenses est assez aisément compréhensible pour les membres, il n'en est pas de même pour la page du bilan, des immobilisations, des amortissements, de l'état des réserves et autres éléments. Et pourtant, les états financiers de l'exercice (qu'il faut transmettre à chaque année à l'assemblée générale et au conventionnaire) sont primordiaux, lorsque l'organisme doit évaluer ses capacités de développer une autre phase, de faire des aménagements, de développer des services, de procéder à un agrandissement ou pour faire face à des réparations majeures ou des rénovations.

Encore faut-il vérifier auprès du conventionnaire (en général la SHQ ou la SCHL), la possibilité d'utiliser ses réserves. Et lorsque celles-ci atteignent un montant significatif et qu'aucune utilisation à court terme ne s'annonce,

est-il possible de les faire fructifier ? Et, si oui, à quelles conditions ?

Lorsque les réserves sont insuffisantes pour procéder à des réparations majeures, c'est le bilan qui indiquera si l'organisme possède une capacité d'emprunts... Enfin, lorsque celle-ci a été confirmée, vers quelle institution ou quel organisme se tourner pour le financement ? Quels sont-ils ? Et lorsque la capacité est insuffisante, existe-t-il des organismes ou des programmes pour aider ? Quels sont les autres que peut faire valoir l'OSBL ?

C'est à la demande de ses membres que la Fédération régionale des OSBL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FROHQC) tiendra, le 5 juin prochain, une journée sur le financement et les finances. Au cours d'une récente consultation, les membres ont exprimé le besoin de mieux comprendre les états financiers, de connaître les programmes pouvant les aider ainsi que les notions de base du financement : comment présenter sa demande ? Quelles informations fournir ? Quels documents préparer ? Vers qui se tourner, etc.



LA CERTIFICATION DES RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES

Toujours pas en application, mais ça ne saurait tarder !

Dans notre dernier numéro, nous vous faisons état de l'avancement du dossier de la certification qui est entrée en vigueur en février dernier. Pourtant, fin mai 2007, aucune résidence n'a encore été visitée et aucun certificat de conformité n'a encore été émis.

C'est que la tâche s'avère peut être plus complexe que prévu. Le ministère de la Santé et des Services sociaux a

préparé un guide d'interprétation de son règlement, mais ce guide doit encore être modifié. En effet, après consultation, nous avons signalé au MSSS que certaines interprétations du règlement étaient, selon nous, inapplicables. Il y aura donc des modifications qui retardent l'adoption du guide d'implantation. À ce jour, nous ignorons toujours combien coûtera aux résidences l'obtention du certificat. Comme nous

nous y étions engagés en mars dernier, **Le RÉSEAU** a préparé des modèles des documents que chaque résidence devra adopter, comme le code d'éthique des employés ou la procédure de gestion des plaintes. Il est toujours bon d'avoir ce genre de politiques, il n'est donc pas nécessaire d'attendre que la certification vous en impose l'adoption, vous pouvez prendre de l'avance. (F.V.)



MARIETTE HÉRAUT
Coordonnatrice, FOHRJS

L'assemblée générale de la Fédération des OSBL d'habitation Rousillon, Jardins du Québec, Suroît (FOHRJS) en 2007 a été l'occasion pour les membres d'en apprendre davantage sur ses réalisations en 2006 ainsi que sur les projets établis dans son plan d'action. De façon plus spécifique, la rencontre a été un motif pour présenter officiellement la nouvelle tarification des services de gestion en vigueur ce printemps.

La mission de la FOHRJS est d'offrir du « soutien » à ses membres ; néanmoins, au fil du temps, ce vocable a progressivement englobé des tâches de gestion variées pour plusieurs projets immobiliers. De ce fait, la FOHRJS étant amenée à se spécialiser dans ce domaine, le travail a été de définir exactement quelles pouvaient être ses actions, ses limites et, également, ses tarifs afin d'être performante en terme de ressources humaines.

Désormais, quatre blocs sont offerts : gestion organisationnelle, gestion financière, gestion immobilière et gestion sociale / soutien communautaire.

Les OSBL d'habitation de la Montérégie désirant une aide ponctuelle, tout comme ceux qui ont besoin d'une intervention régulière, peuvent utiliser ces services. En effet, il est possible d'avoir des « recours à la carte », tout comme des « forfaits » pour un accompagnement régulier.

Pour toute information, contactez le
450 699 3060, poste 2.



DANS NOTRE PROCHAIN NUMÉRO

LOGEMENT ET ITINÉRANCE

On est loin de l'image du clochard alcoolique... L'itinérance touche désormais de plus en plus de jeunes, de femmes, de personnes âgées, de membres de communautés culturelles et même de familles. La plupart du temps, en raison de leur pauvreté et de leur apparence, elles n'ont pas accès à un logement.

Dès le 10 septembre 2007



Rabais pour les membres du Réseau québécois !

À la division des Ventes commerciales des électroménagers GE, nous avons combiné une gamme étendue d'électroménagers, de pièces et de services de qualité pour créer une seule solution simple.

Pour en savoir plus, contactez Erin Hodgson à
1-800-307-8871 ou erin.hodgson@mabe.ca

une seule solution simple.





ALLAN GAUDREULT
Analyste-conseil, Habitation et
développement communautaire

Si votre organisme bénéficie d'un programme d'aide fédéral ou à frais partagés¹, vous devez vous poser la question : prêts pour la fin des accords d'exploitation ? Au Québec, environ 125 000 logements publics, coopératifs ou appartenant à des OBNL sont concernés.

Mais pourquoi poser la question et pourquoi la poser maintenant ? Parce que la durée d'un accord - aussi appelé « la convention » - varie de 25 à 50 ans. Comme les premières ententes ont été signées entre les organismes d'habitation communautaire et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) au début des années 1970, plusieurs projets ont déjà franchi l'étape de la fin des accords. Ce phénomène devrait durer une trentaine d'années, au fur et à mesure que les ententes arriveront à échéance.

On se préoccupe de cette question parce qu'un accord d'exploitation constitue un contrat en vertu duquel les agences gouvernementales, la SCHL et la SHQ, accordent des prêts, des garanties hypothécaires et de l'aide financière. Ces agences exercent, pendant la durée de l'accord, certains contrôles visant à s'assurer de la bonne gestion des ensembles d'habitation et de la conformité aux engagements contractés ; cela

inclut, par exemple, l'obligation de maintenir le statut à but non lucratif de l'organisme et celle d'offrir les logements à des ménages à faibles revenus. À l'expiration de l'entente, l'organisme d'habitation n'a plus de comptes à rendre à l'agence gouvernementale.

Mais la fin des accords coïncide avec deux autres phénomènes : la fin des paiements hypothécaires et, dans la

plupart des programmes, la fin des subventions. La fin des paiements hypothécaires est évidemment un soulagement pour les organismes puisque ces frais représentent une portion significative de leur budget de dépenses. Mais il peut en être autrement des subventions qu'ils ont reçues pendant 35 ans. L'interruption des subventions s'appuie sur l'intuition que les ensembles d'habitation seront autonomes une fois

DES OUTILS POUR LA SUITE

Investissement Québec

Investissement Québec offre un nouveau produit de financement constitué principalement d'une garantie de prêt (75 % du montant du prêt).

Que ce soit pour soutenir des projets de rénovation, la construction de nouvelles unités ou l'exécution de travaux de mises à niveau énergétique et environnementale, la tarification est spécialement adaptée à l'habitation communautaire.

Produit	Garantie de prêt (75 % du montant du prêt)
Durée	10 ans avec possibilité de renouvellement
Frais d'étude	150 \$ par unité de logement (MAX 1 % du prêt)

Tous les honoraires d'IQ peuvent être ajoutés au montant du prêt.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Pour de plus amples informations sur les modalités de fonctionnement et sur les conditions de mise en œuvre de ces outils de financement, veuillez communiquer avec la SCHL.

PRODUIT	ADMISSIBILITÉ	OBJECTIF
Assurance-prêt hypothécaire jusqu'à 95%	Entreprise privée ou OSBL	Créer de nouveaux logements abordables
Prêt hypothécaire de deuxième rang	OSBL des articles 61 et 95	Financer les travaux de réparations majeures tout en assurant la viabilité de l'organisme
Prolongation de la période d'amortissement	OSBL de l'article 95	Diminuer les frais de financement pour améliorer la viabilité de l'organisme
Refinancement	OSBL ayant renouvelé leur prêt hypothécaire à partir du 1 ^{er} août 1993	Financer les travaux de rénovations majeures qui ne peuvent être viabilisés par une 2 ^e hypothèque
Plan de sauvetage du Fonds d'assurance hypothécaire	OSBL de l'article 95	Conserver un ensemble qui ne peut respecter ses obligations financières. Opération de dernier recours dans les cas de réparations majeures où l'organisme ne peut assumer ses responsabilités financières.

¹ Notamment ceux des articles 27 ou 95, anciennement connus respectivement comme articles 56.1 et 15.1 de la Loi nationale sur l'habitation.

leurs prêts hypothécaires amortis. En réalité, les organismes doivent relever trois défis principaux :

1. La viabilité : l'organisme doit, sans subvention, respecter toutes ses obligations à titre de propriétaire immobilier et de locateur de logements. Cela suppose qu'il ait, au fil du temps, accumulé suffisamment de réserves pour limiter ses emprunts et qu'il ait constamment fait les efforts pour opérer avec un budget équilibré et pour conserver son immeuble en bon état.
2. L'abordabilité : il doit maintenir le loyer de ses locataires à un niveau abordable, que ce soit pour ses locataires à loyer régulier ou pour ses résidants recevant de l'aide au loyer. Cela suppose qu'il dispose d'une certaine marge de manœuvre dans la gestion de ses revenus.
3. La pérennité : ce défi consiste à maintenir le caractère sans but lucratif des projets et à conserver au sein du secteur communautaire un patrimoine immobilier qui constitue un levier économique important ainsi qu'une ressource pour les générations futures.

Des études récentes indiquent que l'impact de la fin des accords sur la viabilité et sur l'abordabilité varie selon le programme utilisé et selon plusieurs facteurs. En ce qui concerne les principaux programmes utilisés par les OBNL, on estime que le pronostic des projets réalisés entre 1970 et 1985 est globalement positif ; à l'opposé, celui des programmes disponibles

après 1985, notamment le Programme sans but lucratif privé de la SHQ, est globalement négatif. Ces pronostics dépendent en grande partie du design original des programmes et des clientèles auxquelles ils s'adressaient. De façon générale, les études de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU) indiquent qu'un projet dont le montant de subvention actuel dépasse le paiement hypothécaire aura peu de chances de demeurer viable après l'expiration de l'accord, car les loyers chargés ne couvriront même pas complètement les frais d'exploitation.

Mais la viabilité et l'abordabilité à long terme dépendent également de facteurs subjectifs, c'est-à-dire de facteurs relevant de la gestion des ensembles d'habitation et de la capacité de leurs gestionnaires à planifier cette transition. Aussi, pour préserver la viabilité et l'abordabilité à long terme de leurs habitations, ces derniers doivent prendre en considération les facteurs suivants :

- ✓ État des bâtiments : des travaux peuvent être requis avant la fin de la convention, ce qui peut contribuer à augmenter le service de la dette et à prolonger la période d'amortissement. Les projets d'achat-rénovation sont plus fragiles à cet égard. De mauvaises surprises attendent les organismes s'ils ne disposent pas d'une expertise appropriée et d'un plan de remplacement des immobilisations.
- ✓ État des réserves : des réserves suffisantes permettent de préserver

les immeubles tout en limitant le recours à des emprunts. Une réserve de remplacement et un budget d'entretien faibles sont des indices typiques de projets en difficulté, une fois les accords terminés. Idéalement, les réserves doivent être arimées à un plan de remplacement.

- ✓ Marge de manœuvre : les projets qui présentent un déficit d'exploitation ou qui ne dégagent que peu de surplus auront des difficultés à s'adapter à de nouvelles situations. On remarque souvent chez ces projets un écart disproportionné entre les loyers chargés aux résidants et ceux payés sur le marché.
- ✓ Profil de revenus des ménages : il est possible, même sans subvention, de maintenir une échelle de loyer proportionnelle aux revenus des ménages à faible revenu si le profil des locataires est varié. Mais les projets dont l'ensemble des résidants sont à très faible revenu seront rarement viables sans prolongation de l'aide gouvernementale.

LE RÉSEAU : La fin des accords libère-t-elle l'État de sa responsabilité de soutenir les ménages à faibles revenus ? Jusqu'où cette responsabilité implique-t-elle le secteur de l'habitation communautaire ?

A. GAUDREULT : La fin des conventions suscite quelques inquiétudes quant à la pérennité sociale des ensembles réalisés dans le cadre des programmes gouvernementaux. Le secteur communautaire d'habitation risque en effet de perdre certains actifs en raison de décisions

DES OUTILS POUR LA SUITE

Société d'habitation du Québec (comité aviseur)

ADMISSIBILITÉ	OBJECTIF
OSBL bénéficiant des programmes prévoyant une garantie de prêt de la SHQ : LOGIPOP - programmation de 1986 seulement - Programme d'Achat-Rénovation (PARCO), AccèsLogis, Logement abordable Québec (volets social et communautaire), ainsi que le Programme de logement sans but lucratif privé (PSBLP).	Analyser la situation des organismes en difficulté financière et recommander aux autorités les mesures appropriées

Caisse d'économie solidaire Desjardins

En plus d'offrir un service d'accompagnement, la Caisse d'économie solidaire Desjardins veut mettre sur pied un comité qui travaillera sur l'implantation d'un fonds pour l'habitation.

Source : Gaudreault, Allan (2006). Le parc de logements sociaux communautaires existants et ses besoins en termes de consolidation et de développement : Rapport d'étape sur l'ampleur des besoins et sur les interventions potentielles du Fonds québécois d'habitation communautaire. Fonds québécois d'habitation communautaire, janvier 2006.



relevant des organismes. Certains immeubles détenus par des OBNL ont parfois été revendus sur le marché au profit des administrateurs. Certains ont été abandonnés ou ont fait l'objet de reprises de financement, suite à des défauts de paiement hypothécaire ou à des problèmes de gestion ou de gouvernance. Ils ont parfois fait l'objet de cessions à d'autres OBNL ou encore à des acheteurs du secteur privé. D'autres ont graduellement été intégrés au réseau institutionnel. En effet, l'évolution des besoins au sein des collectivités peut signifier que des actifs communautaires soient de fait transférés au réseau institutionnel.

La fin des ententes d'exploitation augmente le risque d'érosion du parc communautaire de logements car les contrôles relatifs aux statuts des organismes et à leur gouvernance disparaissent en même temps. Il existe bien sûr des mesures pour prévenir ces pertes - charges administratives, hypothèques de second rang, fiducies foncières, etc. - mais elles varient dépendamment des programmes et de la législation et aucun organisme n'a la responsabilité de voir à leur mise en œuvre.

LE RÉSEAU : *Le secteur communautaire souhaite-t-il assurer lui-même cette responsabilité ? Quelles mesures les gestionnaires et les organisations sectorielles peuvent-ils mettre en œuvre pour protéger leur patrimoine ?*

A. GAUDREAU : La fin des accords offre

certaines opportunités : les organismes peuvent disposer de leur avoir propre foncier - qui est la différence entre leurs dettes et la valeur de leurs immeubles - sans demander l'autorisation des agences gouvernementales. On peut supposer que certains seront intéressés à utiliser leur avoir comme levier économique pour acquérir ou développer de nouveaux logements. D'autres organismes seront naturellement tentés de l'utiliser pour financer le soutien communautaire à leurs résidents, en raison d'une pénurie chronique de ressources.

LE RÉSEAU : *Le secteur communautaire souhaite-t-il considérer ou baliser cette option de financement ?*

A. GAUDREAU : On a vu que plusieurs facteurs influencent la capacité des organismes à passer avec succès le cap de la fin des ententes : les plus déterminants sont le design des programmes, qui relève des instances gouvernementales, et les méthodes de gestion, qui relèvent plutôt du personnel des organismes et des bénévoles qui les encadrent.

LE RÉSEAU : *Quels moyens le secteur communautaire doit-il proposer et mettre en œuvre pour assurer la viabilité et l'abordabilité de son parc de logements et son intégrité au-delà des accords d'exploitation ?*

A. GAUDREAU : Les questions soulevées par la fin des conventions obligent les acteurs communautaires et gouvernementaux à se questionner sur leurs

pratiques actuelles de gestion. On a senti, depuis quelques années, la nécessité d'un virage chez les gestionnaires communautaires vers une culture de planification et vers l'acquisition de meilleurs outils. La formation du personnel et des bénévoles sera évidemment parmi les solutions à privilégier.

On a également senti que les efforts de gestion du secteur communautaire avaient des limites et que la viabilité d'une partie significative du parc de logements communautaires requerra à long terme le soutien de l'État. Les organismes du réseau communautaire de l'habitation ne pourront échapper aux inévitables tensions entre le contrat social qu'ils ont contracté avec leurs résidents et leur survie économique comme entreprises d'économie sociale.

Pour en savoir plus, on peut consulter le document suivant : *Was Chicken Little Right ? Case Studies on the Impact of Expiring Social Housing Operating Agreements*. La version française, *Chicken Little avait-il raison ? Études de cas illustrant les répercussions de l'expiration des accords d'exploitation des logements sociaux*, n'existe qu'en version sommaire. L'étude a été préparée pour l'ACHRU par Steve Pomeroy, Focus Consulting, en collaboration avec Garry Charles, Allan Gaudreault et Paul Connelly, juin 2006.

La FOHM
20 ans
en 2007

Une année pour célébrer notre
solidarité grandissante

BEUCOUP DE TRAVAIL EN VUE

RICHARD SAULNIER
Rédacteur en chef

À la Société canadienne d'hypothèques et de logement, on nous confirme l'intérêt relativement au soutien que le Réseau québécois souhaite apporter lorsque les OSBL ne seront plus régis par les accords d'exploitation.

« Nous souhaitons qu'une organisation comme le Réseau québécois ainsi que ses Fédérations régionales se fassent encore mieux connaître auprès des OSBL d'habitation et qu'elle développe

son expertise », déclarait ces jours derniers au **RÉSEAU** Danièle Thiboutot, Directrice, Gestion du portefeuille au Centre d'affaires du Québec de la SCHL.

« Quand les accords d'exploitation seront arrivés à échéance, le Réseau québécois pourra jouer un rôle de conseiller ou encore aiguiller les OSBL d'habitation qui auront besoin de relève temporaire vers d'autres ressources », ajoute-t-elle. « Ce qui nous préoccupe davantage, c'est le maintien des organismes dans le parc de logements communautaires, parce

qu'il reste beaucoup de travail à faire pour prévenir les ventes au secteur privé par des organismes désarmés. Il y a actuellement trop de choses imprécises dans la Loi sur les compagnies ».

Après avoir investi des sommes considérables pendant les termes des accords d'exploitation pour établir les logements sociaux, la SCHL souhaite que le caractère social des OSBL d'habitation soit conservé et que les ensembles demeurent dans le parc de logements communautaires.

VOUS RECONNAISSEZ-VOUS ?

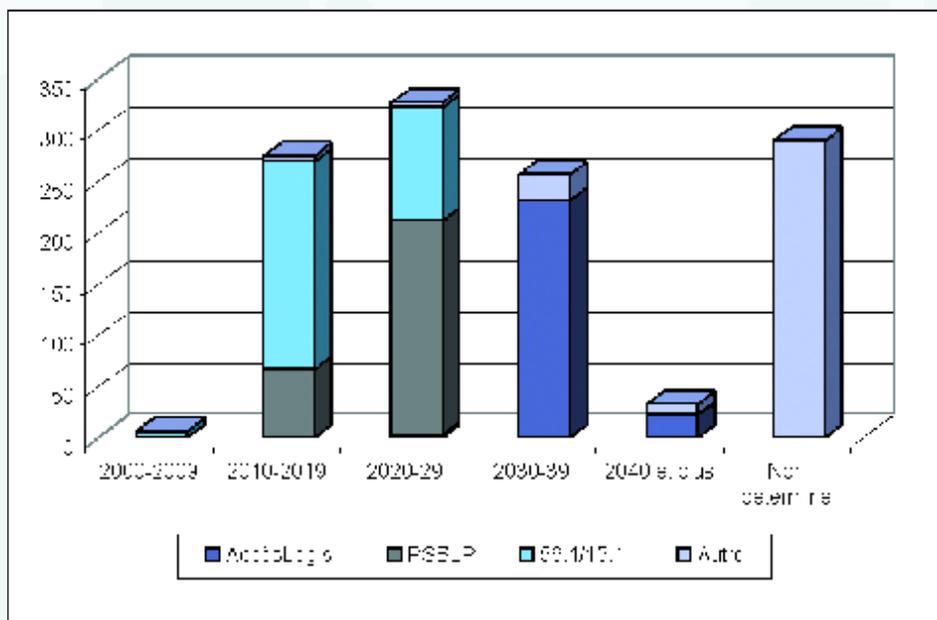


MARIE-NOËLLE DUCHARME
Responsable de la recherche
Réseau québécois

Comme on peut le constater ci-contre, la vague des fins d'accords d'exploitation entre les OSBL d'habitation et la SCHL et la SHQ s'amorce véritablement à compter de 2010. À partir des informations dont nous disposons actuellement, sur 1200 projets, on estime que seules les conventions de sept d'entre eux expireront avant 2009.

Pour l'instant, on recense peu de projets (42) dont la « convention » prend fin après 2040. Notons que seules les dates de fin d'accord de 290 projets (sur 1200) nous sont encore

Répartition des organismes selon l'accord d'exploitation et le programme de financement*



inconnues. Nous avons entrepris d'obtenir les données les plus précises possibles sur tous les projets. À chaque année, nous vous informerons des faits marquants de cette évolution.

*exclu environ 400 projets 56.1 autochtones urbains

* les données concernant le Programme sans but lucratif privé (PSBLP) sont approximatives

OLIVIER LOYER
Coordonnateur, FLOH

Le défi de réunir les conditions gagnantes

La *Résidence du Bon temps* (nom fictif) a terminé sa « convention » il y a déjà quelques années. En fait, lors de son renouvellement hypothécaire, la corporation a préféré rembourser le solde et demander à la SCHL de résilier simplement l'accord. Ceci fut entendu rapidement, compte tenu de la bonne gestion financière et du faible nombre d'années à faire au contrat liant l'OSBL d'habitation à la Société d'état (SCHL).

Je vous entends déjà vous interroger : comment ce groupe a fait pour s'assurer une stabilité financière suffisante pour se retirer du programme fédéral ? Car, bien que les subventions accordées ces années-ci

soient faibles (considérant les faibles taux hypothécaires actuels), elles demeurent une source non négligeable de revenus...

En fait, il s'agit d'un vaste complexe immobilier comptant plus de 200 logements dont les loyers sont en dessous du prix du marché. Ce sont donc d'autres sources de revenus autonomes, tels les espaces commerciaux, qui assurent à la *Résidence du Bon temps* des recettes suffisantes à son exploitation.

Je ne saurais passer sous silence qu'au cours de bientôt quatre décennies, le groupe lavallois s'est imposé une gestion serrée et n'a négligé aucune dépense si celle-ci était profitable à la pérennité de ses immeubles. Il en va de même avec les réserves qui sont aussi en excellentes conditions...

Bien que la convention se soit achevée vers le tournant du millénaire, la corporation poursuit la même mission, c'est-à-dire loger des personnes âgées autonomes à un coût abordable.

En conclusion, la *Résidence du Bon temps* affirme avoir obtenu davantage d'autonomie dans ses pratiques de gestion courante n'étant plus soumise aux règles administratives de la SCHL.



Des aides financières pour vous faire économiser

Le Fonds en efficacité énergétique (FEÉ) de Gaz Métro vous offre différentes aides financières afin que vous implantiez des mesures d'économie d'énergie.

Le FEÉ propose aux OSBL d'habitation :

Des panneaux réflecteurs de chaleur **gratuits*** permettant une économie moyenne des coûts de chauffage de 10% sur les bâtiments chauffés à l'eau chaude.

D'importantes aides financières pour la rénovation de l'enveloppe des bâtiments incluant le changement ou la réfection des fenêtres, les travaux d'isolation des toits et bien plus.

Contactez-nous pour savoir comment réaliser des économies d'énergie et améliorer votre confort.

* Certaines conditions s'appliquent.

www.fee.qc.ca

RONA

LE RÉSEAU DE SPÉCIALISTES POUR
L'ENTRETIEN, LA RÉNOVATION
ET LA DÉCORATION DE TOUS
LES **OSBL** D'HABITATION.



Profitez des escomptes exclusifs pour
les membres du RQOH!

5 à 10 % sur certains produits*

Pour nous rejoindre, composez le :
1 877 599-5900 poste 5393



ADMINISTRER D'UN SIMPLE CLIC



FANNY ALLARY
Adjointe à la coordination des
entreprises collectives
Caisse d'économie solidaire Desjardins

Notre première rubrique a pour but de vous informer de l'existence d'un important outil bancaire au sein des caisses Desjardins. En effet, il existe une solution « en ligne » vous permettant de mieux gérer vos opérations courantes. Il s'agit de AccèsD Affaires. Tout OSBL d'habitation ayant son compte d'affaires dans une caisse peut avoir recours à ce service.

AccèsD Affaires permet d'effectuer, d'un simple clic, les transactions courantes en direct ou en différé. Voici un aperçu des transactions qu'on peut y effectuer :

- ✓ virer des fonds entre vos comptes ;
- ✓ régler les factures de plus de 3 000 fournisseurs ;
- ✓ produire vos déclarations fiscales et effectuer les versements aux gouvernements ;
- ✓ recevoir, dès le premier jour ouvrable du mois, un relevé virtuel des activités de vos comptes ;
- ✓ consulter le solde, à la seconde près, des marges de crédit, des emprunts et des comptes.

De plus, vous pouvez vous-même faire des dépôts ou retraits directs dans n'importe quel compte, qu'il soit dans une autre caisse Desjardins ou dans une banque. Cette option peut s'avérer très utile lors de la collecte des loyers, puisqu'elle évite la manipulation de plusieurs chèques et les risques de pertes. Aussi, avec cet accès, vous pouvez effectuer le dépôt des paies directement aux comptes de vos employés.

Avec AccèsD Affaires, vous avez accès à plusieurs comptes, même s'ils se trouvent dans différentes caisses. La connexion est hautement sécurisée garantissant la confidentialité de vos données. Les accès sont contrôlés par le gestionnaire ou l'administrateur principal qui est désigné par votre conseil d'administration.

Pour obtenir ce service ou pour en connaître davantage, contactez le 1-877 ACCESD A (1-877-222-3732). Vous pouvez aussi vous rendre sur le site www.desjardins.com ou encore contacter directement la caisse où votre organisme est membre. Pour en connaître plus ou pour devenir membre de la Caisse d'économie solidaire Desjardins, n'hésitez pas à nous contacter au 514-598-1666, poste 104 ou 1-544-598-1666, poste 104.

TROUSSE D'OUTILS PRATIQUES POUR



SERGE BERGERON
Directeur général
Manoir Charles Dutaud



Les OSBL d'habitation qui offrent des services et du soutien communautaire constituent un secteur important du parc de logements pour personnes âgées. Le nombre et l'étendue des services qu'ils offrent varient d'un projet à l'autre selon leur mission et le degré d'autonomie des résidents.

La très grande majorité des organismes concernés sont dorénavant assujettis au nouveau Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité pour les résidences pour personnes âgées du ministère de la Santé. Ce règlement impose plusieurs obligations à l'organisme, notamment :

- ✓ avoir une mission, une description de services, une limite de capacité d'hébergement et un code d'éthique et d'interventions claires;
- ✓ détenir et mettre à jour un certain nombre de renseignements concernant chaque résident;
- ✓ disposer d'un processus de traitement des plaintes et d'une politique de qualité des services;
- ✓ informer chaque résident de ces obligations.

Il existe des outils qui, en plus de faciliter le respect de ces obligations, peuvent aider l'organisme à accomplir ses mandats et à assurer une qualité de services et de soutien à ses résidents. Parmi ces outils, on distingue : le contrat de services, la fiche de renseignements et d'instructions, l'outil de suivi individuel, l'outil de suivi collectif et le registre.

Mentionnons que, même si ces outils visent plus particulièrement les OSBL d'habitation avec services, certains d'entre eux peuvent être utiles à tout organisme qui s'adresse à une clientèle particulière. Débutons aujourd'hui avec le contrat de services.

Le contrat de services

Le contrat de services, qui est signé avec le nouveau résident en même temps que le bail (dont il fait partie), peut contenir divers éléments :

- ✓ une description de la mission de la résidence;
- ✓ une description des locataires qu'il vise;
- ✓ la limite de la capacité d'hébergement;
- ✓ la justification, la description, le coût, les conditions et les limites des services qui sont offerts;
- ✓ les droits et obligations des résidents et de l'organisme;
- ✓ les principes éthiques de l'organisme face à son locataire

(suite p. 18)



ÉMILIE ROY

Services aux membres

Le **RÉSEAU** vous propose quelques règles pour commencer l'été du bon pied. Soyez vigilants dans vos paroles et expressions car certaines incartades pourraient vous faire rougir ou vous confiner à résidence...

Alors, que faites-vous cet été ?

Vous partez en voyage ? Chanceux ! Si vous voyagez par avion à l'intérieur du Canada, retenez qu'on appelle Vol intérieur ou Vol national un vol entre deux points dans un même pays. Évitez de dire un Vol domestique car, en plus d'être un anglicisme, l'adjectif domestique se rapporte à des actions ou à des tâches relatives à la maison, au foyer, à la famille ou au ménage. Vous apprécierez davantage votre vol intérieur si vous laissez derrière vous les soucis domestiques...

Aux grands voyageurs qui adresseront de nombreuses cartes postales, il n'est pas nécessaire que le mot ville précède le nom d'une municipalité, sauf s'il fait partie intégrante du nom de la municipalité. Au Québec, il n'y a qu'une seule municipalité dans cette situation et c'est Ville-Marie (Témiscamingue) dont les mots sont joints par un trait

d'union. Dans tous les autres cas, le mot ville est superflu. On dira simplement : Lorraine, Saint-Laurent, LaSalle, Dégelis, Bécancour, etc.

L'été et les vacances sont pour vous des occasions de profiter du soleil ? Plusieurs festivals, fêtes et événements se déroulent dans votre région ? Invitez parents et amis à y participer. N'oubliez pas que Festival prend un s au pluriel. On écrira donc des FESTIVALS et non des FESTIVAUX.

Sous le soleil, comment résister à la tentation d'une bonne crème glacée ? Succombez aux parfums de fraise, de framboise ou de chocolat, mais résistez au mot saveur lorsque vous choisirez une variété de crème glacée. La saveur est un terme neutre qui désigne la qualité perçue par le sens du goût. Elle peut être bonne ou mauvaise, fade ou relevée, mais elle n'a pas le même sens que le mot anglais *flavour*.

Les journées pluvieuses sont parfaites pour déguster un bon café et se détendre. Quelle sorte de café buvez-vous ? Un café régulier ? Voilà une utilisation fautive de l'adjectif régulier. En fait, régulier est un calque de l'anglais. En français, régulier est synonyme d'uniforme, de conforme, de coutumier ou de symétrique,

selon le contexte. Le café très allongé qu'on boit partout en Amérique du Nord est un CAFÉ ordinaire, tout simplement. Vous êtes amoureux du septième art et le temps est venu de regarder la nouvelle version du film qui a bercé votre enfance ? Certaines personnes utilisent *remake* pour désigner un film qui reproduit, avec de nouveaux acteurs, la version originale d'un film à succès. Bien que cet anglicisme tende à s'implanter dans le milieu du cinéma partout dans la francophonie, on devrait plutôt parler de la nouvelle version ou de la plus récente version d'un film.

Enfin, vous travaillerez une partie de l'été ? Soyez fiers de vos exploits professionnels et n'oubliez pas que les heures de travail effectuées en sus ou en dehors des heures normales sont des heures supplémentaires. Les anglicismes temps supplémentaire et surtemps (overtime) sont à bannir à toute heure... même en été !

Sources :

Office québécois de la langue française :
<http://www.oqlf.gouv.qc.ca>

Radio-Canada :

<http://www.radio-canada.ca>

Prendre vos affaires en main,
mettre à profit les ressources du milieu,
bâtir une économie solidaire,
imaginez les possibilités.

1 866 870-0437
www.investquebec.com





TROIS ANS DE PLEINE CROISSANCE

JEAN-FRANÇOIS RAYMOND
Assurances SEKOIA

J'aimerais vous prévenir d'avance : cette fois nous allons vous parler exclusivement des développements d'Assurances SEKOIA. Nous n'en ferons pas une habitude, mais nous croyons que les développements récents nous permettent un petit article pour vous informer. Ainsi, au 1^{er} mai 2007, Assurances SEKOIA a procédé au 3^e renouvellement de son histoire et entame, plus fort que jamais, sa quatrième année d'existence. Plusieurs d'entre vous nous soutiennent depuis le tout début et nous vous en remercions.

Le 1^{er} mai 2007 représente aussi une date très importante dans le développement de votre programme. C'est aussi la date qu'a choisie la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) pour inviter ses membres à joindre les rangs d'Assurances SEKOIA, faisant littéralement doubler le volume du programme. Non seulement nous sommes maintenant présents partout au Québec, mais nous avons maintenant plus de 230 membres, comptant plus de 400 bâtiments.

Un second regroupement d'organismes à but non lucratif s'est aussi joint à

Assurances SEKOIA, soit l'Association des Services de Réinsertion Sociale du Québec (ASRSQ). L'ASRSQ compte une cinquantaine de membres à travers le Québec, la plupart constituant des maisons de transition pour personnes ayant eu des démêlés avec la justice. Une nouvelle branche d'Assurances SEKOIA créée pour l'ASRSQ a ainsi vu le jour au début de mai.

Comme le milieu de l'habitation sociale est en constante évolution, Assurances SEKOIA souhaite continuer à offrir des produits faits sur mesure. Nous suivons de très près, avec le Réseau québécois, l'évolution de l'article 25 du nouveau règlement sur les résidences pour personnes âgées. Cet article dictera les exigences gouvernementales relativement aux assurances, plus précisément les assurances de responsabilité civile et professionnelle. Les garanties actuelles d'Assurances SEKOIA s'adapteront, si besoin est, aux exigences gouvernementales.

Je voulais vous parler aussi du nouveau Guide d'entretien préventif qui a vu le jour grâce à la Société d'habitation du Québec (SHQ) et le Réseau québécois des OSBL d'habitation, via la publication des guides de la série *LES MEILLEURES PRATIQUES*. Un entretien diligent et régulier des infrastructures

de votre organisme est primordial, c'est donc dans cette optique que nous avons mis à votre disposition un programme annuel détaillé qui vous permettra même de récupérer une partie de votre prime d'assurances. Le document que vous pourrez compléter durant l'année se trouve sur le site www.sekoia.ca et les techniques détaillées, elles, dans le guide *LES MEILLEURES PRATIQUES*. Retournez-nous le document complété en avril prochain et vous recevrez un retour de prime de 5 % applicable sur votre prochain renouvellement.

Nous travaillons aussi présentement à mettre en place un programme d'évaluation en bâtiment pour les membres du programme. L'objectif est de faire évaluer tous les bâtiments du programme au cours des trois années à venir et, ainsi, éviter les inconvénients d'un montant d'assurances insuffisant lors d'une réclamation. Nous y reviendrons en détails dans notre prochain article.

Si des sujets vous préoccupent, n'hésitez pas à écrire à sekoia@rqoh.com.



SUITE DE LA P. 16

- ✓ la désignation du personnel de la résidence attribué à la prestation des services et au soutien de l'autonomie auquel le résidant peut s'adresser;
- ✓ les règles de fonctionnement de la résidence et sa politique de confidentialité et de traitements des renseignements personnels;
- ✓ le mécanisme de traitement des plaintes;
- ✓ la politique de participation et les moyens d'implication de la clientèle dans la vie collective et dans le fonctionnement de la résidence.

Le Réseau offre à ses membres un exemple de contrat de services dont un organisme peut s'inspirer pour rédiger son propre contrat.

Dans notre prochaine chronique, nous poursuivrons la présentation des quatre autres outils du soutien à la clientèle.



Tirez avantage de votre

FORCE



Communiquez avec nous dès maintenant
pour recevoir votre soumission d'assurance

www.sekoia.ca 1.877.277.OSBL

Assurances
SEKOIA

Réseau québécois
des OSBL d'habitation

Réseau québécois des OSBL d'habitation

2165, rue Tupper # 102, Montréal (Qc), H3H 2N2

Téléphone: 514-846-0163 ou 1-866-846-0163

Télécopieur: 514-932-7378

Courriel: rqoh@rqoh.com

www.rqoh.com



Le Réseau regroupe sept fédérations régionales d'OSBL d'habitation ainsi que des corporations d'habitation sans but lucratif non desservies par des instances régionales.

Regroupement des OSBL d'habitation avec support communautaire de l'Outaouais (ROHSCO)
266, rue Notre-Dame
Gatineau (Québec)
J8P 1K4
(819) 669-5740, poste 16

Fédération régionale des OSBL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FROHQC)
799, 5e rue
Québec (Québec)
G1L 2S6
(418) 648-8934

Fédération régionale des OSBL d'habitation du Saguenay
Lac-St-Jean, Chibougamau-Chapais, Côte-Nord (FROH-SLSJCCCN)
1969, rue Price
Jonquières (Québec)
G7X 5S2
(418) 678-1418

Fédération des OSBL d'habitation Roussillon,
Jardins du Québec, Suroît (FOHRJS)
311, rue McLeod
Châteauguay (Québec)
J6J 2H8
(450) 699-3060, poste 2

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)
1650, rue St-Timothée, bur. 105
Montréal (Québec)
H2L 3P1
(514) 527-6668

Fédération régionale des OSBL d'habitation de
Mauricie, Centre-du-Québec (FROHMCQ)
1160, Terrasse Turcotte
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5C6
(819) 697-3004

Fédération lavalloise des OSBL d'habitation (FLOH)
925, avenue Bois-de-Boulogne #400
Laval (Québec)
H7N 4G1
(450) 662-6950

