



Ateliers et formations 2017



TÉLÉCHARGEZ CE DOCUMENT SUR
rqoh.com/formations2017

5 GRANDS AXES D'ACTION



LOGEMENT COMMUNAUTAIRE
ET POLITIQUES PUBLIQUES



RELATIONS AVEC
LES LOCATAIRES



RELATIONS AVEC
LE PERSONNEL



GOUVERNANCE
DÉMOCRATIQUE



GESTION
IMMOBILIÈRE

TOUS LES DÉTAILS SUR RQOH.COM/TOURNEE2017



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Un des rôles principaux du RQOH est de soutenir les fédérations dans leur offre de formation : gestion immobilière, gouvernance démocratique, relations avec les locataires, relations avec le personnel, logement communautaire et politiques publiques.

Depuis sa création, le RQOH a toujours consacré une part importante de ses ressources à la recherche sur les différents enjeux touchant le logement communautaire et à l'élaboration d'outils de formation dont les fédérations et leurs membres peuvent disposer. L'offre de formation présentée dans ce document est axée sur les besoins des OSBL d'habitation et leur préparation face à l'introduction d'une nouvelle réglementation, le référencement à des ressources pertinentes et l'accompagnement.

Les besoins en formation des OSBL locaux et des fédérations régionales évoluent sans cesse. Le secteur de l'habitation est l'objet depuis deux ans de grandes remises en question, notamment au niveau des orientations qu'entendent adopter les gouvernements du Canada et du Québec. Le catalogue de formation du secteur doit s'adapter à cette réalité changeante, en s'assurant que les fédérations et les OSBL puissent tirer le meilleur parti des programmes mis

en place par les gouvernements. Elle prend également en compte les problèmes avec lesquels sont aux prises les gestionnaires : l'échéance des conventions d'exploitation, les changements à la certification des résidences privées pour aînés et l'installation obligatoire des gicleurs, la révision du crédit d'impôt pour maintien à domicile, etc. Mais loin de se cantonner à réagir aux assauts de l'actualité, les formations doivent également anticiper sur les besoins, notamment en ce qui a trait aux services non résidentiels, à la protection d'assurances, l'utilisation des outils technologiques par les employés des OSBL, etc. Enfin, les « vieux classiques » sont toujours de mise : l'entretien préventif des immeubles, les bonnes pratiques de gestion, etc.

Les formations du RQOH s'adressent aux gestionnaires et aux intervenants sur le terrain. Animées par des personnes-ressources de premier plan, elles donnent lieu à des échanges qui permettent à tous et toutes de s'approprier les grands enjeux de l'heure et les petits défis quotidiens du monde du logement communautaire.

Stéphane Corriveau

Directeur général

Réseau québécois des OSBL d'habitation



Webinaires RQOH

Afin d'offrir de nouvelles options et une plus grande flexibilité aux fédérations et organismes qui souhaitent bénéficier des formations offertes, le RQOH utilise une plateforme qui permet d'organiser des séminaires et des présentations en ligne. Ces webinaires peuvent être utilisés pour répondre aux besoins de formation ponctuels exprimés par les fédérations. Afin de savoir si une formation peut être adaptée sous forme de webinaire, renseignez-vous auprès du RQOH.



Lorsque vous organisez un programme de formation, regardez attentivement le temps suggéré pour chacune d'elles afin de planifier adéquatement votre activité.



L'environnement juridique des OSBL d'habitation

- ÉLABORÉ PAR LA FROHME



- De la Constitution canadienne jusqu'au *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés, en passant par la Loi sur les compagnies et la Loi sur la Société d'habitation du Québec* : introduction aux lois et règlements qui encadrent les organismes sans but lucratif d'habitation et l'activité de leurs administrateurs.
- Les projets de réforme du droit associatif.
- Les OSBL et les règles encadrant les activités de lobbyisme.

Le chapitre Bâtiment du Code de sécurité et les résidences privées pour aînés



- Avertisseurs de monoxyde de carbone ; avertisseurs de fumée.
- Éclairage de sécurité.
- Système de détection et d'alarme incendie.
- Séparations coupe-feu.
- Mitigeurs de limitation de la température de l'eau des robinets.
- Installation obligatoire d'un système de gicleurs :
 - Portée de l'obligation.
 - Exigences techniques.
 - Délai et programmes de financement.
 - Planification des travaux.
 - Préparation des plans et devis.
 - Entretien et inspection obligatoires.

Les changements annoncés à la certification des résidences privées pour aînés*



- Présentation des grandes lignes du nouveau règlement sur la certification des résidences privées pour aînés.
- Définition des services et inclusion des OSBL d'habitation actuellement non assujettis.
- Catégories de résidences et adaptation des normes d'exploitation.
- Concept de « service de santé ambulatoire ».
- Seuil minimal de surveillance.
- Notion de « préposé », formations obligatoires et autres enjeux.
- Coordination avec le réseau de la santé et des services sociaux.

* Formation offerte conditionnellement à l'adoption du nouveau règlement.

Le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés : pour qui, pour quoi et comment ?



- Origine et objectifs du programme.
- Critères d'éligibilité.
- Dépenses admissibles.
- Modalités particulières aux résidences privées pour aînés.
- Taux de crédit applicable ; réduction pour les personnes à revenu supérieur.
- Interaction avec les programmes Supplément au loyer et Allocation-logement et avec le crédit d'impôt pour solidarité.
- Demandes de versements anticipés basés sur le loyer et les services inclus.

Relever le défi de la fin des accords d'exploitation



- Ce que sont les conventions d'exploitation.
- Le cadre législatif et réglementaire de l'exploitation d'un OSBL d'habitation post-convention.
- Enjeux de viabilité financière, immobilière et associative.
- Cas pratiques : évaluation de la viabilité de projets à l'aide d'un test standardisé.
- Programmes de soutien disponibles (SHQ et SCHL).
- Financement et refinancement.

Guide d'accompagnement des OSBL-H en fin de convention

Dans la foulée des résultats de cette recherche, l'équipe du RQOH a conçu un guide à l'intention des OSBL d'habitation dont la convention d'exploitation arrive à terme. Ces organismes font face à d'importants défis pour assurer leur viabilité financière et immobilière et maintenir leur mission, une fois échues leur convention et les subventions qui lui sont associées. Le guide est mis à la disposition des fédérations régionales pour les aider à accompagner leurs membres qui se préparent à cette transition. Un questionnaire permet de recueillir les données pertinentes quant à la situation financière de l'organisme, à l'état des immeubles dont il est propriétaire et au dynamisme de sa vie associative. Ces données sont ensuite utilisées pour évaluer la capacité de l'organisme à poursuivre sa mission lorsque la convention sera échue. Selon les résultats obtenus, le



guide suggère un certain nombre d'options, ou stratégies, qui pourront aider l'organisme à faire face à la situation. Outre l'accompagnement offert par les fédérations, la démarche vise aussi à dresser un portrait aussi précis que possible des défis posés par l'échéance des conventions d'exploitation et des moyens mis en œuvre par les organismes pour les relever.



RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

Une sécurité sur mesure dans les OSBL d'habitation pour aînés



- Philosophie de base : respect de l'autonomie des personnes, acceptation par le conseil d'administration et les locataires.
- Locataire ou bénévole surveillant : rôles et responsabilités, sélection et formation, assurances.
- Systèmes d'accroche-porte et procédures d'intervention.
- Jumelage et auto-surveillance.
- Systèmes d'appel à l'aide.
- Plan de sécurité incendie et exercices d'évacuation.
- Ressources et programmes disponibles : Sécurité incendie, police, Voisins-secours, programmes d'aide à l'évacuation, programme PAIR.
- Partage des meilleures pratiques.

Le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et son application

- ÉLABORÉ PAR LA FROHME



- Définition de *logement à loyer modique*.
- Critères d'admissibilité.
- Critères de sélection et de pondération.
- Classement des demandes prioritaires.
- Résolutions et obtention du certificat de conformité.
- Fonctionnement et composition du comité de sélection.
- Gestion des demandes.

Le respect de la vie privée

- ÉLABORÉ PAR LA FOHM



- Notion générale de « vie privée » : intimité, attente raisonnable, pondération.
- La vie privée des locataires et les obligations du locateur au sens du *Code civil du Québec*.
- L'étendue des informations recueillies auprès des locataires et requérants.
- La confidentialité des dossiers et la protection des renseignements personnels des locataires, salariés et bénévoles.
- La gestion des informations à caractère médical dans les résidences privées pour aînés.

Le traitement des plaintes

- ÉLABORÉ PAR LA FOHM



- L'adoption et la mise en œuvre d'une politique de gestion des plaintes.
- La recevabilité d'une plainte
- L'équité procédurale.
- La cohabitation du processus de plainte avec les mécanismes externes et recours existants.

À VENIR

Le bail de logement et les relations locataires-locateur en OSBL d'habitation



- Le cadre juridique des relations locataires-locateur.
- La réglementation sur les baux.
- Les particularités du bail dans les logements à loyer modique et les résidences pour aînés.
- Distinctions entre logement permanent et hébergement transitoire.
- Le règlement d'immeuble : contenu et application.
- Les recours et la représentation à la Régie du logement.
- La participation des locataires à la gestion et à la vie associative.
- L'utilisation des outils de la COGIWEB.
- La prévention et le règlement des différends.



RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Gérer l'utilisation des outils technologiques par les salariés des OSBL d'habitation



- Outils fournis par l'employeur ou par l'employé.
- Utilisation à des fins professionnelles ou personnelles.
- Le « cyberflânage au travail » : problème réel ou exagéré?
- Le milieu de travail, ça s'arrête où?
- Les droits et responsabilités en jeu.
- L'importance d'une politique claire appliquée de façon cohérente.

Faire soi-même ou faire faire les services non-résidentiels en OSBL d'habitation



- Avantages et inconvénients de la sous-traitance.
- Les possibilités de partenariats avec les entreprises d'économie sociale en aide à domicile ; distinction avec la sous-traitance.
- Le programme d'aide financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) : éligibilité, services admissibles, calcul de l'aide accordée.
- La planification d'un partenariat et les stratégies pour des relations bénéfiques pour les entreprises, les organismes et les locataires.
- Le cadre de référence proposé par les réseaux nationaux.

Formation et ressourcement des bénévoles intervenants auprès des aînés

À tous les ans, le RQOH s'associe aux Rendez-vous annuels PRÉSÂGES pour offrir une activité de formation et de ressourcement s'adressant aux bénévoles qui interviennent auprès des aînés. En 2016, la formation « La participation sociale des aînés, Tous pour un, Un plus pour tous ! » est offerte dans 12 villes à travers la province.

À VENIR

La mise en œuvre d'une politique de gestion des ressources humaines



- Les principaux modèles de GRH.
- Conditions de travail, équité salariale et avantages sociaux.
- La dotation, l'intégration et l'évaluation du personnel.
- La supervision d'une équipe de travail.
- Le harcèlement psychologique au travail.
- La formation, le développement des compétences et le transfert des connaissances.
- Les mesures disciplinaires et la terminaison d'emploi.
- La santé et la sécurité du travail.
- La gestion des bénévoles et des contractuels.



GOVERNANCE DÉMOCRATIQUE

Rôles et responsabilités des administrateurs des OSBL d'habitation - ÉLABORÉ PAR LA FOHM ET LA FROHME



- Environnement légal et réglementaire.
- Composition et pouvoirs du conseil d'administration ; participation des locataires.
- Comité exécutif et officiers.
- Devoirs de loyauté et d'agir avec diligence, prudence et probité; conflits d'intérêts.
- Confidentialité et protection des renseignements personnels.
- Politique de relations de travail.
- Gestion des plaintes.
- Comités ad hoc.

La gestion des conflits - ÉLABORÉ PAR LA FOHM



- Identification des acteurs potentiels : locataires, locateurs, gestionnaires, salariés, bénévoles, administrateurs.
- Distinction entre problème et conflit.
- Création d'un processus de gestion des conflits.
- Présentation des modes alternatifs de règlement des conflits (dont la médiation) et de leur utilisation et adaptation à l'échelle d'un OSBL d'habitation.

La force d'un réseau : les services et avantages offerts par le RQOH et ses fédérations



Survol des services et avantages disponibles :

- Le centre de services des OSBL d'habitation : bilan de santé des immeubles, planification et suivi des travaux, inspections réglementaires.
- Assurances Sekoia.
- Programme d'avantages financiers.
- Mutuelle de prévention en santé et sécurité du travail.
- Assurance collective pour les membres du personnel.
- Assurances auto et habitation.
- Achats groupés.

Survol des bonnes pratiques de gestion

- ÉLABORÉ PAR LA FROHME



- Le rôle et les responsabilités du conseil d'administration.
- L'attribution des logements à loyer modique : le règlement ; le comité de sélection ; le code d'éthique ; les conflits d'intérêt ; la discrimination ; le respect des normes d'occupation.
- Le contrôle des revenus et dépenses : registre de perception des loyers ; approbation des dépenses.
- La constitution des réserves.
- Les rapports et la reddition de comptes (retour sur la convention d'exploitation).

Secrétaire du conseil d'administration : comment dois-je procéder ?

- ÉLABORÉ PAR LA FROHME



- Les avis de convocation.
- La rédaction du procès-verbal.
- La tenue des registres.
- La correspondance générale.
- La conservation des documents.
- Accès à l'information, droits des membres et protection des renseignements personnels et de la confidentialité des affaires qui la requièrent.

Réduisez vos coûts de CNESST

et offrez à vos employés un milieu de travail
sécuritaire ainsi que la possibilité de participer à
des formations de prévention adaptées à leurs
besoins et de nombreux autres avantages.

NOUVEAU!

Demandez l'étude gratuite de votre dossier
car TOUS les membres seront maintenant
accompagnés vers l'entrée dans la Mutuelle.

1 866 846-0163 poste 221
rqoh.com/mutuelle



UN SERVICE DU RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES OSBL D'HABITATION



Les caractéristiques économiques et la viabilité financière des OSBL d'habitation



- Présentation des résultats d'une recherche sur les caractéristiques économiques des OSBL d'habitation québécois.
- Revenus et dépenses d'exploitation ; pertes locatives ; coût des loyers.
- Masse salariale, caractéristiques du personnel.
- Modes de gestion.
- État des réserves de remplacement, planification du renouvellement des immobilisations.
- Avoir propre et mutualisation des actifs.
- Préparation à la fin des accords d'exploitation.

Comprendre et interpréter les états financiers - ÉLABORÉ PAR LA FOHM



- L'utilité des états financiers et leur rôle dans le bon développement d'un OSBL-H.
- Les nouvelles normes comptables applicables aux organismes sans but lucratif et leur effet sur la présentation des états financiers.
- Notions générales de planification budgétaire.

Comment tirer le meilleur parti d'une protection d'assurance - ÉLABORÉ PAR LUSSIER DALE PARIZEAU



- Définition et portée des couvertures disponibles.
- Évaluation de la valeur de remplacement ; règle proportionnelle.
- Refoulement des égouts, inondation, tremblement de terre ; bris des équipements.
- Assurance crime et assurance responsabilité.
- Conseils de prévention.
- Procédures de réclamation et choix des entrepreneurs.

L'entretien préventif et la gestion des immobilisations - ÉLABORÉ PAR : FROHME



- Repérer les déficiences et les anomalies.
- Comprendre le bilan de santé d'un immeuble.
- Connaître les codes et le langage.
- Différence entre *entretien préventif* et *réparation*.
- Notion de durée de vie utile des composantes.
- Planification des réserves de remplacement.
- La garantie légale et la responsabilité des entrepreneurs ; la garantie des professionnels.
- Le suivi des travaux.



GUIDE D'ENTRETIEN d'un immeuble

Publié par le RQOH pour une **consultation facile** sur internet.

Le guide fournit **plus d'une trentaine de fiches informatives** pour appuyer les administrateurs et responsables de l'**entretien des immeubles d'OSBL d'habitation** afin que ces derniers soient maintenus dans des conditions optimales.

entretien.rqoh.com





50 000
logements



1200
organismes



8
fédérations



1
voix

Les OSBL d'habitation au Québec ont la vocation d'offrir à des personnes socialement, physiquement ou économiquement défavorisées des conditions stables et décentes de logement. Plus de 10 000 personnes sont actives à titre bénévole dans ce réseau qui compte quelque 6 500 salariés. La valeur totale des actifs sous contrôle des OSBL d'habitation frôle les 5 milliards \$. Les OSBL d'habitation sont rassemblés en huit fédérations régionales formant un réseau solidaire.

Nos valeurs



Justice sociale



Démocratie



Solidarité



Autonomie



Mobilisation et participation

Nos actions

Favoriser

le développement et la pérennité des OSBL d'habitation au Québec.

Encourager

la reconnaissance du droit au logement et l'accessibilité à un logement social de qualité.

Réprésenter

activement les OSBL-H auprès des autorités politiques et au sein d'une multitude de coalitions, concertations, comités et regroupements.

Garantir

que les intérêts du logement communautaire sont protégés et mis en valeur.



Rassembler, soutenir et représenter

les fédérations régionales d'OSBL d'habitation du Québec

Fédération des OSBL d'habitation des trois L (Laval, Laurentides, Lanaudière)

Fédération des OSBL d'habitation du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et des Îles

Fédération régionale des OSBL d'habitation de Mauricie, Centre-du-Québec

Fédération régionale des OSBL d'habitation du Saguenay Lac St-Jean, Chibougamau-Chapais, Côte-Nord

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal

Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie

Fédération régionale des OBNL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches

Regroupement des OSBL d'habitation et d'hébergement avec support communautaire de l'Outaouais

floh.rqoh.com 450 662-6950 / 1-888-662-0399

fohgbi.rqoh.com 418 867-5178

frohmcq.rqoh.com 819 697-3004

froh.rqoh.com 418 678-1418

fohm.rqoh.com 514 527-6668

frohme.rqoh.com 450 201-0786

frohqc.rqoh.com 418 614-2495 / 1-877-499-9656

rohscq.rqoh.com 819 205-3485

rqoh.com | 514 846-0163