



SOMMAIRE

ACTUALITÉS

NOUVELLES

- Contrer la maltraitance envers les aînés p.2
- Nouvelle politique d'intervention en matière de traitement des plaintes p.2
- Ligne téléphonique Aide Abus Aînés p.2
- Gestion et règlement des sinistres nouveau contrat avec Indemnipro p.3

AU QUOTIDIEN

- Merci! p.3
- Autorisation de la SHQ en vertu de l'article 57 p.4
- Programme de rénovation énergétique p.4
- Émission d'un avis du Comité paritaire p.4
- Un aperçu des normes concernant les appareils élévateurs P.5
- Saines pratiques en construction et en rénovation p.6
- Formulaire Autorisation de communiquer des renseignements P.7

SUR LE WEB

- Site des offices d'habitation p.7
- Guide des immeubles – Section 3 p.7

À L'AGENDA

- L'agenda p.8

Contrer la maltraitance envers les aînés : faites-nous connaître vos bonnes pratiques!

À titre d'organisme participant au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, la SHQ...

Lire la suite à la page 2

Merci!

Cette année, la SHQ a voulu simplifier l'ensemble du processus budgétaire. Pour ce faire, nous avons sollicité votre...

Lire la suite à la page 3

Mise à jour du formulaire d'autorisation de communiquer des renseignements nominatifs

Veillez noter que le formulaire d'autorisation de communiquer des renseignements nominatifs a été mis à jour sur le site de la SHQ...

Lire la suite à la page 7



JOYEUSES FÊTES





NOUVELLES

Contre la maltraitance envers les aînés : faites-nous connaître vos bonnes pratiques!

À titre d'organisme participant au Plan d'action gouvernemental pour contre la maltraitance envers les personnes âgées, la SHQ souhaite recenser et diffuser dans son réseau les bonnes pratiques mises en œuvre dans le réseau de l'habitation sociale. Un beau projet est mis sur pied dans votre organisme afin de briser l'isolement des aînés? Des actions sont entreprises pour offrir à ces personnes un environnement physique et psychosocial sain et sécuritaire? Faites-nous-en part! Écrivez un court texte qui décrit le projet, ses objectifs, les personnes qui travaillent à sa mise sur pied ainsi que les résultats constatés, en n'oubliant pas de mentionner le nom du projet. Faites ensuite parvenir votre texte à la SHQ par courriel à : catherine.gerard-sarolea@shq.gouv.qc.ca.

Les bonnes idées méritent d'être partagées!

Ligne téléphonique Aide Abus Aînés 1 888 489-ABUS (2287)

Une campagne pour informer et sensibiliser la population sur l'existence de la maltraitance des aînés a été entreprise cet automne par le gouvernement du Québec. Sous le thème « Aimons, soutenons, agissons », cette campagne fait également la promotion de la ligne Aide Abus Aînés, accessible sans frais, tous les jours de 8 h à 20 h, partout au Québec. Afin d'assurer une intervention rapide et efficace en cas de signalement, des coordonnateurs régionaux sont disponibles dans toutes les régions du Québec.

C'est une référence que chacun doit avoir sous la main, qu'il s'agisse d'une victime, d'un témoin ou d'un intervenant. Au téléphone, des professionnels pourront diriger la personne témoin ou victime de maltraitance vers les ressources appropriées.

La SHQ a participé à l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contre la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015. Elle entend entre autres « recenser, au regard de la maltraitance, les pratiques dans le milieu du logement social et communautaire et les partager avec les administrateurs et intervenants du parc de logement social et avec l'ensemble des partenaires ».

Nouvelle politique d'intervention en matière de traitement des plaintes à la SHQ

Révision des responsabilités favorisant une intervention des organisations qui oeuvrent en première ligne

Le 19 mars dernier, le conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec (SHQ) adoptait la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes qui introduit de nouvelles façons de faire. Cette politique s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des programmes et des services de la SHQ. Ainsi, les citoyens et les bénéficiaires de programmes qui désirent formuler une plainte, une objection ou une requête relativement à une décision ou un service rendu par la SHQ ou l'un de ses organismes, seront désormais invités à s'adresser d'abord au partenaire de première ligne responsable de la livraison du service. C'est généralement à ce niveau que les réponses aux insatisfactions vécues peuvent être fournies et les solutions apportées. En ce sens, il est important que les organismes de la SHQ adoptent un processus clair et en fassent part à leurs locataires.

Après le traitement de la demande par l'organisme, si le plaignant se sent lésé, la direction concernée à la SHQ traitera la demande. Ultimement, le responsable des plaintes à la SHQ assurera le traitement.

La nouvelle [Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes](#) ainsi que la [Déclaration de services aux citoyens](#) sont disponibles sur le site Web de la Société d'habitation du Québec à l'adresse <http://www.habitation.gouv.qc.ca/>.

Les citoyens et bénéficiaires de programmes peuvent demander d'être entendus directement à la SHQ.

Dans la prochaine publication, nous vous présenterons le processus d'accueil général d'une plainte à la SHQ.



Gestion et règlement des sinistres Nouveau contrat avec Indemnipro

À la suite d'un appel d'offres, la SHQ a signé un contrat d'une durée de trois ans avec la compagnie Indemnipro, firme d'expertise en règlement de sinistres.

Rappelons que ce contrat permet aux offices d'habitation de recourir, s'ils le souhaitent, à des services professionnels de gestion et de règlement de sinistres touchant les HLM.

Cette firme regroupe des experts en sinistres habilités à offrir du soutien et des conseils au cours du processus de prise en charge d'un sinistre, tout en assurant un bon contrôle des coûts et de la qualité.

Les services incluent la gestion des différentes interventions d'urgence, l'enquête, l'établissement de la responsabilité du sinistre, l'évaluation des dommages lorsque c'est nécessaire (facturée en sus), de l'assistance pour le recouvrement par l'office (préparation du dossier de réclamation, négociation, etc.), de même que l'accompagnement dans les démarches inhérentes à la remise en état.

En cas de besoin, une assistance téléphonique sans frais est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au numéro suivant : 1 866 995-0994. D'ailleurs, en annexe, vous trouverez les coordonnées complètes d'Indemnipro inscrites sur une carte professionnelle à imprimer, pour utilisation ultérieure.

Enfin, depuis le 1^{er} décembre 2010, tout nouveau mandat exécuté par Indemnipro sera rémunéré par l'office sur la base des prix forfaitaires présentés ci-dessous.

<i>Coût des sinistres</i>	<i>Honoraires</i>
<i>Moins de 10 000 \$</i>	<i>975 \$</i>
<i>De 10 001 \$ à 100 000 \$</i>	<i>2 500 \$</i>
<i>De 100 001 \$ à 200 000 \$</i>	<i>4 375 \$</i>
<i>De 200 001 \$ à 500 000 \$</i>	<i>5 700 \$</i>
<i>500 001 \$ et plus</i>	<i>8 500 \$</i>

Il est entendu que les honoraires des ressources spécialisées (exemple : évaluateur, architecte, ingénieur) retenues par l'expert en sinistre et autorisées par l'office au préalable, sont exclus des prix forfaitaires; ils seront facturés en sus et payés par l'organisme.

Pour plus d'information sur le fonctionnement des services, nous vous invitons à consulter le document ***Informations détaillées – Gestion et règlement des sinistres avec Indemnipro*** disponible sur le portail des organismes, sous la rubrique Assurances.

N'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller en gestion au besoin.

AU QUOTIDIEN

Merci!

Cette année, la SHQ a voulu simplifier l'ensemble du processus budgétaire. Pour ce faire, nous avons sollicité votre collaboration, notamment en vous demandant de nous faire parvenir votre demande de budget RAM 2011 avant le 15 septembre 2010. Notre appel a été très bien entendu : vous y avez répondu en grand nombre et nous souhaitons vous en remercier.

En effet, grâce à votre collaboration, nous avons atteint notre objectif : en date du 2 novembre 2010, 98 % des offices d'habitation (OH) avaient reçu leur budget 2011 approuvé.

De ce pourcentage, 80 % des OH avaient reçu un budget complet, c'est-à-dire qui incluait le budget RAM. Merci à tous ceux qui ont contribué à l'atteinte de ce résultat!

À ceux qui n'ont pas encore acheminé leur demande budget RAM 2011 par l'intermédiaire de l'application PPI, nous vous demandons de nous le faire parvenir le plus rapidement possible afin que nous soyons en mesure de régulariser votre budget d'ici la fin de l'année.



Autorisation à obtenir en vertu de l'article 57 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec

Nous vous rappelons que tout office d'habitation doit obtenir l'autorisation de la SHQ préalablement à « toute acquisition, location ou aliénation d'immeubles et à tout emprunt ». Ainsi, à titre d'exemple et de façon non exhaustive, lorsqu'un office prévoit acheter, vendre, échanger, céder ou louer un immeuble, contracter un emprunt ou constituer un droit d'emphytéose, il doit d'abord obtenir l'autorisation de la SHQ. Les locations habituelles de logements sociaux ou communautaires ne nécessitent pas une telle autorisation.

En cas de non-respect de cette obligation inscrite au paragraphe 3 de l'article 57 de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* (L.R.Q., c. S-8), l'acte juridique en découlant est annulable et devra être entièrement repris en conformité avec cette disposition.

Afin d'éviter qu'une telle situation se produise, nous vous invitons à communiquer préalablement avec votre conseiller en gestion au sujet de l'ensemble immobilier concerné. Nous vous recommandons également de communiquer avec votre conseiller en cas de doute quant à l'application de cette disposition.

Programme de Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu d'Hydro-Québec

N'oubliez pas de remplir les formulaires du *Programme de Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu* lorsque des travaux sont admissibles (remplacement de produits d'éclairage, de machines à laver et de fenêtres ou encore ajout d'isolation et de VRC). Nous vous invitons à consulter le site du programme www.hydroquebec.com/org-social et [l'Info Express Volume 15 numéro 1](#) pour de plus amples informations. Votre centre de services est aussi là pour vous accompagner dans cette démarche.

Émission d'un avis du Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics auprès de certains offices d'habitation

Au cours des derniers mois, certains d'entre vous ont reçu un avis du Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics. Dans cet avis, le Comité vous informait que le *Décret sur le personnel de l'entretien d'édifices publics* s'appliquait à votre office d'habitation (OH). En effet, ce décret vise tout salarié qui effectue des travaux d'entretien dans un édifice public dont l'OH n'est pas le propriétaire.

Les dispositions des décrets sur le personnel de l'entretien d'édifices publics découlent de l'application de la *Loi sur les décrets de convention collective*. En conséquence, vous devez vous y conformer. Pour toute question ou demande de soutien, nous vous invitons à communiquer avec le comité responsable de votre région. Voici les coordonnées de chacun des comités :

Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics région de Montréal

Tél. : 514 384-6640 ou 1 800 461-6640 (sans frais)

Télécopieur : 514 383-5349

Courriel : info@cpeep.qc.ca

Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics de la région de Québec

Tél. : 418 667-3551 ou 1 888 667-3551 (sans frais)

Télécopieur : 418 667-3552

*Pour les régions de l'Estrie et du Centre-du-Québec, communiquer avec le bureau de Sherbrooke au 1 819 348-0320.

Soulignons enfin que la SHQ a entrepris des démarches auprès des comités paritaires de Québec et de Montréal afin d'apporter certains aménagements qui faciliteront l'application du décret dans le réseau des OH.

Vous serez tenus informés des développements dans ce dossier.



Un aperçu des normes concernant les appareils élévateurs

Depuis le 21 octobre 2004, pour pouvoir être installé au Québec, un appareil élévateur destiné à transporter des personnes doit répondre, sauf exception, à l'une des trois normes incluses dans le chapitre IV du Code de construction du Québec qui régit l'appareil et son installation.

CSA B613-00, Appareils élévateurs d'habitation pour personnes handicapées

Ces appareils étant les moins dispendieux et comportant les dispositifs de sécurité minimum, leur utilisation est restreinte à des conditions spécifiques. L'appareil doit être utilisé par une ou des personnes handicapées qui vivent dans une seule habitation et sont membres d'une seule famille. Si l'une des deux conditions n'est pas respectée, l'appareil devra alors répondre à une autre norme pour être installé dans le bâtiment.

CSA B355-09, Appareils élévateurs pour personnes handicapées

La norme couvre l'ensemble des appareils élévateurs destinés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour une course maximale de 7 mètres (environ deux étages) s'ils sont installés dans une gaine fermée (maximum 2,5 mètres pour une gaine ouverte). Ces appareils ressemblent à ceux de la norme précédente et n'exigent pas de salle mécanique distincte, mais comportent davantage de caractéristiques de sécurité. Ils sont conçus pour un usage allant de léger à modéré.

Les appareils répondant aux deux premières normes peuvent habituellement supporter une charge de 340 kg (750 lb). Les caractéristiques sont spécifiées dans la « Liste des appareils pouvant être installés au Québec » disponible sur le site de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). L'appareil à installer doit figurer sur cette liste. Ces appareils sont destinés uniquement aux personnes à mobilité réduite et à leur accompagnant, le cas échéant, et permettent d'accommoder une ou deux personnes à la fois. Ils ne peuvent pas et ne doivent pas être utilisés pour le transport de charges ou pour déménager des meubles. Ce genre d'utilisation, pour lequel ils n'ont pas été conçus, pourrait causer un accident ou un vieillissement prématuré de l'appareil. Tous les appareils fonctionnent en mode pression continue; ils sont activés par

un bouton poussoir et comportent divers dispositifs pour assurer la sécurité de l'utilisateur. Il est donc important de vérifier que la personne handicapée est en mesure de les utiliser.

CSA B44-07, Code de sécurité sur les ascenseurs, les monte-charges et les escaliers mécaniques

Tous les autres appareils transportant des personnes dans un bâtiment doivent se conformer à ce code. Ces appareils comptent notamment plusieurs types d'ascenseurs, de monte-charges et d'escaliers mécaniques. Ils sont conçus pour un usage allant de modéré à intensif et sont plus faciles d'utilisation mais comportent de nombreux systèmes complexes qui en augmentent les coûts. Il existe des ascenseurs conçus pour de faibles courses comme deux ou trois étages et qui ne nécessitent qu'un petit espace réservé à la mécanique.

Pour l'ensemble des appareils de levage, les plans et devis de l'installation doivent être signés par un ingénieur et elle doit être effectuée par un entrepreneur qui détient la licence 14.1 (Ascenseurs) ou 14.2 (Appareils élévateurs) de la RBQ. L'ingénieur et l'entrepreneur sont conjointement responsables de la conformité des installations. De plus, l'installation d'appareils élévateurs dans les bâtiments doit toujours être faite en concertation avec le service de protection contre l'incendie afin de prévoir et de faciliter l'évacuation des personnes âgées ou à mobilité réduite. Il est important de savoir que l'appareil ne peut servir de moyen d'évacuation puisque le code stipule que lorsque l'alarme incendie est déclenchée, l'ascenseur doit aussitôt être ramené à son niveau le plus bas. C'est pourquoi il est fortement déconseillé de loger un grand nombre de personnes à mobilité réduite aux étages d'un bâtiment muni d'un ascenseur. Il est toujours préférable de loger ces personnes au rez-de-chaussée avant d'envisager un moyen mécanique.

Le Code de construction du Québec prévoit des dispositions particulières concernant la sécurité incendie dans les résidences supervisées, par exemple en ce qui a trait à l'installation de gicleurs. Il serait pertinent d'envisager de telles dispositions dans les bâtiments de faible hauteur regroupant plusieurs personnes incapables d'évacuer les lieux de façon autonome.

Pour obtenir de l'information concernant les normes relatives à l'installation d'appareils élévateurs, communiquez avec votre centre de services.



Saines pratiques en construction et en rénovation : Intégration de mesures écoénergétiques lors de travaux

La consommation énergétique d'un bâtiment pour le chauffer, l'éclairer et, le cas échéant, le climatiser peut représenter près des trois quarts de son impact environnemental au cours de son cycle de vie. Les travaux de rénovation sont d'excellentes occasions pour accroître l'efficacité énergétique d'un bâtiment, augmenter le confort des occupants et diminuer par le fait même les coûts d'électricité. Une foule de mesures, souvent faciles à appliquer, existent; il suffit de penser à les inclure au projet avant sa réalisation.

Lors du remplacement des systèmes d'éclairage des aires communes intérieures ou extérieures, on peut par exemple opter pour un système de contrôle de l'éclairage, lequel est souvent peu coûteux et permet de faire des économies non négligeables, en plus de diminuer la pollution lumineuse la nuit dans les aires extérieures. Ces systèmes peuvent être munis d'un détecteur de mouvement, d'une cellule photoélectrique qui permet à l'appareil d'éclairage de s'allumer lorsqu'il fait suffisamment sombre ou encore d'une minuterie qui prévoit l'allumage de l'appareil d'éclairage à certaines heures du jour ou de la nuit. L'une ou l'autre des deux dernières méthodes pourrait avantageusement être combinée à la première. Il va sans dire que les mesures simples comme l'installation d'ampoules fluocompactes, de luminaires moins énergivores et de thermostats électroniques demeurent les incontournables de l'efficacité énergétique. Par ailleurs, il faut savoir que la couleur d'une pièce peut jouer grandement sur la charge lumineuse nécessaire pour l'éclairer. Les murs devraient idéalement être peints de couleurs pâles pour réfléchir davantage la lumière et diminuer l'éclairage nécessaire au confort des yeux.

Lors des travaux de plomberie, pensez à isoler les chauffe-eau et les conduites d'eau chaude alimentant les logements. L'installation d'un récupérateur de chaleur des eaux grises peut aussi s'avérer une option avantageuse dans certains cas.

Il s'agit d'un système de tuyauterie qui fonctionne de manière passive (qui ne requiert donc pas une technologie complexe) pour récupérer par conduction la chaleur de l'eau évacuée par la colonne de drainage. Les représentants des entreprises spécialisées dans ces systèmes peuvent effectuer des analyses de rentabilité avant d'en faire une recommandation.

La réfection du parement extérieur, de la toiture ou des fondations peut s'avérer une occasion idéale pour ajouter un isolant ou améliorer l'étanchéité de l'édifice. Le professionnel embauché pour faire les plans et devis pourra vous conseiller dans votre démarche. Le programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu d'Hydro-Québec propose des subventions en fonction des résistances thermiques initiale et finale du composant touché par les travaux. L'analyse des matériaux utilisés doit être faite dès la conception préliminaire afin de maximiser l'investissement et de vous permettre de vérifier si vous êtes admissible à la subvention. Dans certains cas particulièrement complexes, il peut s'avérer judicieux d'effectuer une simulation énergétique pour choisir la solution optimale ou simplement pour prévenir l'apparition d'autres problèmes.

Les spécifications de fenêtres, portes ou portes-fenêtres à haut rendement énergétique, surtout du côté nord, nord-est ou nord-ouest du bâtiment, peuvent apporter de réelles améliorations dans la performance de l'enveloppe. Prévoyez demander à un professionnel de fournir les spécifications et les détails d'installation, sachant qu'une mauvaise installation peut aisément faire perdre les gains énergétiques qu'une bonne fenêtre peut procurer.

Un contrôle judicieux des vents à l'entrée du bâtiment, au moyen d'un écran ou de végétation, peut aussi contribuer par temps froid à diminuer la charge de chauffage nécessaire dans le vestibule tout en améliorant le confort des visiteurs.

Enfin, pour les plus aventureux, des systèmes d'énergies alternatives en mode passif ou actif peuvent permettre des économies nettement plus grandes sans nécessairement constituer des investissements trop importants si l'on tient compte de la période d'amortissement. Il en sera question dans une prochaine capsule.



Mise à jour du formulaire d'autorisation de communiquer des renseignements nominatifs

Veillez noter que le formulaire d'autorisation de communiquer des renseignements nominatifs a été mis à jour sur le site de la SHQ. Nous vous demandons d'utiliser ce formulaire uniquement quand le locataire a des enfants à charge. De plus, avant de demander au locataire de faire remplir le formulaire par son centre local d'emploi (CLE), il faudra l'inviter à contacter le Centre de communication à la clientèle (CCC) du ministère de l'Emploi et de Solidarité sociale au **1 877 767-8773**.

Un agent du CCC pourra confirmer le statut du prestataire et lui envoyer les documents lui permettant de le prouver à l'organisme. Si le locataire ne communique pas avec le CCC, l'organisme pourra utiliser le formulaire d'autorisation de communiquer des renseignements nominatifs.

Cette nouvelle procédure permettra de diminuer les demandes aux CLE et d'accélérer le processus autant pour ces derniers que pour votre organisme.

SUR LE WEB

Savez-vous que le site Internet de la Société d'habitation du Québec contient plusieurs informations intéressantes et des outils pour vous aider dans votre travail quotidien? Il présente une multitude de renseignements et toutes les nouveautés.

Cette section de l'Info Express vous guidera dans le site de la SHQ et vous fera découvrir certaines informations du milieu intéressantes pour votre travail.

Site des offices d'habitation

Nous vous invitons à visiter [le site des offices d'habitation](#). Le site a été renouvelé au niveau de la méthode de navigation. Ce changement a pour objectifs d'améliorer la navigation ainsi que la recherche dans le site.

Nous espérons que ces changements sauront combler vos attentes. Soyez assurés que tous vos commentaires sont bienvenus sur info.logementsocial@shq.gouv.qc.ca.

Guide des immeubles – Section 3

Vous pouvez maintenant consulter la [section 3](#) du [Guide des immeubles](#) sur le portail des partenaires.

Ce document s'adresse à la fois au personnel des centres de services et à celui des différents organismes, sans oublier les concepteurs, les spécialistes et les professionnels externes qui participent aussi à la réalisation de travaux majeurs sur les immeubles. Les travaux mentionnés dans cette section sont ceux pour lesquels un budget RAM (rénovation, amélioration, modernisation) a été accordé.



À L'AGENDA

DÉCEMBRE 2010	JANVIER 2011	FÉVRIER 2011	MARS 2011	AVRIL 2011
<u>25 décembre</u> Joyeux Noël	<u>1 janvier</u> Bonne année <u>27 janvier</u> Comité SHQ- ROHQ-ADOHQ sur le déploiement des CS	<u>10 février</u> Table de concertation pour les HLM publics Édition de février de l'Info Express 2011	<u>1 mars</u> Nouvelles indexations 2011	<u>13 et 14 avril</u> Congrès de l'Association des directeurs d'Offices d'habitation du Québec <u>15 et 16 avril</u> Congrès du Regroupement des offices d'habitation du Québec

Cette publication a été réalisée sous la responsabilité de la Direction de l'habitation sociale en collaboration avec la Direction des communications de la SHQ. Vous pouvez télécharger ce document ainsi que les numéros antérieurs en format PDF à l'adresse : <http://www.habitation.gouv.qc.ca/org/omh> .

Vos commentaires sont toujours les bienvenus. Faites-les parvenir par courriel à l'adresse info.logementsocial@shq.gouv.qc.ca ou par la poste :

Direction de l'habitation sociale
Service du suivi des conventions en habitation sociale et communautaire
Société d'habitation du Québec
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau, Aile Saint-Amable, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 5E7



Cabinet d'expertise en règlement de sinistres (une société SCM)

Règlement de sinistres en tous genres

- Plus de 100 experts à votre service partout au Québec
- Service bilingue
- Centre d'appels d'urgence après les heures de bureau
- Chargée de projet affectée au compte de la Société d'habitation du Québec :

M^{me} Claudette Projean, experte principale en sinistres
255, boulevard Crémazie Est, 2^e étage
Montréal (Québec) H2M 2P2
Claudette.projean@scm.ca

- Ligne réservée aux offices d'habitation



1 866 995-0994

Visitez-nous au : www.scm.ca

découper et conserver----- ✂ -----

	Régime de protection des biens Gestion et règlement des sinistres en HLM
 Cabinet d'expertise en règlement de sinistres 1 866 995-0994 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	