

Bâtir ensemble un monde

ouvert

moderne

humain

montréalais



Rapport annuel d'activités 2017

Avec résultats financiers (version sommaire)



Office municipal
d'habitation
de Montréal



Lettre à mes voisins

« Bonjour!

Je m'appelle Guylaine. Je suis arrivée à Gabriel-Sagard en 2005. Oh! Que le temps passe vite...

Au 3001 Everett, j'ai trouvé une belle qualité de vie et surtout des amis : des hommes et des femmes extraordinaires. Ce sont des personnes impliquées dans notre vie communautaire. Depuis quelques années, je m'investis aussi dans ce lieu qui est devenu mon chez-moi, en faisant du bénévolat avec trois grandes dames : Raquel, Hortensia et Lourdes.

Depuis deux ans, je travaille à temps plein dans un marché sur le boulevard Saint-Laurent. Malheureusement, j'ai moins de temps à passer avec mes voisins et amis.

Cependant, mes pensées vont toujours vers ces personnes que j'aime profondément.

Du fond du cœur, MERCI!!! »

Guylaine Lebœuf

Ce texte est un extrait du livret *Les petites histoires des habitations Gabriel-Sagard*. Il rassemble des portraits touchants de résidents de ce HLM pour aînés qui comprend 88 logements. M^{me} Lebœuf en a eu l'idée originale. L'Association des personnes aînées Gabriel-Sagard en est le promoteur. Le projet a été réalisé dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés du ministère fédéral de l'Emploi et du Développement social. Les quelques portraits que vous retrouverez dans ce rapport d'activités en sont inspirés.



Si les 55 850 résidents bénéficiant d'un logement ou d'un programme géré par l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et les 900 employés de l'organisation se tenaient par la main, ils formeraient une chaîne humaine d'environ 68 km, qui serait plus longue que l'île de Montréal, d'une extrémité à l'autre, en passant par l'autoroute 40. S'ils habitaient une ville, celle-ci occuperait le 17^e rang des municipalités du Québec¹.

Comment travailler en proximité dans une organisation de pareille ampleur? Cette question et la volonté d'y arriver reviennent fréquemment dans le discours du personnel et des dirigeants de l'OMHM. Les consultations amorcées en 2017 dans le cadre d'un grand Chantier sur les communications avec les résidents les mettent aussi en lumière. Locataires et employés s'entendent pour dire que tout se passe mieux lorsqu'il y a un véritable contact humain.

Cette volonté se traduit de multiples façons et à diverses échelles, qui vont de la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes dans le cas d'un chantier de travaux majeurs à l'intervention de quelques acteurs clés auprès d'une personne en perte d'autonomie ou aux prises avec un problème de santé mentale. Chaque jour, des centaines, voire des milliers d'interactions rythment le quotidien de l'OMHM et de ses résidents. Tout n'est pas parfait, certes, mais l'organisation vise constamment l'amélioration de ses façons de faire et de ses processus. De plus, il y a ce désir, bien réel, de vouloir « faire une différence » dans la vie de nos locataires, si petite ou si grande soit-elle.

L'OMHM est responsable de 20 810 logements HLM, 2 230 logements abordables (financés dans le cadre de programmes autres que celui des HLM) et près de 11 000 unités du programme Supplément au loyer sur l'île de Montréal. Premier office municipal d'habitation à avoir vu le jour, en 1969, il est, en 2017, le plus important OMH en ce qui concerne le nombre de logements et de locataires et le plus grand gestionnaire résidentiel au Québec.

¹Basé sur les données provisoires de 2016 de l'Institut de la statistique du Québec.



L'année 2017 a marqué la mi-parcours du plan stratégique 2015-2019 de l'OMHM. Ce fut l'occasion de faire le point sur les principales réalisations et de réévaluer le contexte et l'environnement dans lesquels s'inscrivent les objectifs qui en découlent. Il a été convenu de poursuivre les travaux amorcés dans les trois orientations du plan, soit assurer la qualité des milieux de vie de nos résidants, augmenter l'offre de logements pour mieux répondre à la diversité des besoins ainsi que saisir les occasions d'amélioration et de développement de l'organisation et de ses employés.

Avec la conclusion, en décembre 2016, de l'entente-cadre « Réflexe Montréal » et l'adoption, en septembre 2017, de la *Loi augmentant l'autonomie et les pouvoirs de la Ville de Montréal, métropole du Québec*, Montréal a obtenu une marge de manœuvre en matière d'habitation. En mars 2018, la signature de l'entente transférant à la métropole des responsabilités et des budgets relatifs au développement de l'habitation sur son territoire est venue concrétiser le tout. Cet accord permet une meilleure flexibilité qui se reflètera sûrement dans les programmes de financement des projets de logement communautaire et social. Nos équipes peuvent depuis envisager le développement de nouveaux projets de logements abordables dans un contexte plus favorable.

De son côté, le gouvernement fédéral a mis en place sa *Stratégie nationale sur le logement*. Une entente avec le Québec est encore à négocier, mais la stratégie, qui comprend plusieurs éléments, pourrait notamment favoriser le développement de nouveaux logements ainsi que la rénovation du parc d'habitations à loyer modique existant. Bâtitisseur social d'expérience, l'OMHM a, de fait, la capacité de gérer des projets complexes et de relever le défi du développement et de la rénovation de son parc immobilier existant en y réalisant des travaux majeurs. Il est toutefois encore trop tôt pour prédire comment se déploiera exactement la stratégie nationale et quels seront ses bénéfices pour le parc immobilier de l'OMHM.

Conseil d'administration

(au 31 décembre 2017)



M. Robert Labelle,
président,
nommé par le conseil
d'agglomération
de Montréal



M^{me} Danielle Fournier,
vice-présidente,
nommée par le ministre
des Affaires municipales
et de l'Occupation
du territoire du Québec



M^{me} Sylvie Crispo,
secrétaire-trésorière,
nommée par le conseil
d'agglomération
de Montréal



M. Christian Champagne,
administrateur,
nommé par le conseil
d'agglomération
de Montréal



M^{me} Johanne Goulet,
administratrice,
nommée par le conseil
d'agglomération
de Montréal



M^{me} Lise Guillemette,
administratrice,
nommée par le conseil
d'agglomération
de Montréal



M. Sylvain Labrecque,
administrateur,
élu par les locataires



M^{me} Ghislaine Laramée,
administratrice,
élu par les locataires



M^{me} Marie-France Raynault,
administratrice,
nommée par le ministre
des Affaires municipales
et de l'Occupation
du territoire du Québec

En 2017, l'OMHM a formé une alliance stratégique avec l'OMH de Québec, appuyée par le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), et a poursuivi ses discussions avec la Société d'habitation du Québec (SHQ) afin d'obtenir une entente de gestion renouvelée. Cette entente vise une plus grande autonomie de gestion dans le but d'offrir un meilleur service à nos résidents et aux demandeurs de logement social. Pour s'y préparer, l'OMHM a d'ailleurs mis en place, en cours d'année, de nouvelles façons de rendre compte de ses actions et des résultats à son conseil d'administration et à ses partenaires. Un tableau de bord lié au suivi du plan stratégique et des tableaux de suivi individuels des grands projets ont notamment été instaurés.

Les pages qui suivent détaillent plusieurs des réalisations en 2017 qui font la fierté de notre organisation. De nombreux autres projets, qui auront une incidence positive sur la qualité de vie de nos résidents actuels et futurs ainsi que sur la performance de notre organisation, sont en cours. Vous en découvrirez quelques-uns avec l'aperçu de nos objectifs 2018. Ces objectifs, nous les réaliserons de concert avec nos employés, qui font preuve d'un engagement quotidien à offrir les meilleurs services à nos résidents et aux demandeurs de logement qui sollicitent notre aide. L'occasion est belle de les en remercier chaleureusement!

Bonne lecture!

La directrice générale

Danielle Cécile

Le président du conseil d'administration

Robert Labelle



TABLE des MATIÈRES

- 4** MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
- 5** MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 7** ASSURER LA QUALITÉ DES MILIEUX DE VIE
 - 8** Poursuivre les rénovations majeures
 - 12** Optimiser l'offre de services
 - 20** Favoriser la vie communautaire et la cohabitation harmonieuse
- 28** AUGMENTER L'OFFRE DE LOGEMENTS ET MIEUX RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DES BESOINS
 - 29** Accroître et faciliter l'accès au logement social sur l'île de Montréal
- 36** SAISIR LES OCCASIONS D'AMÉLIORATION ET DE DÉVELOPPEMENT
 - 37** Positionner l'OMHM dans l'environnement politique et stratégique
 - 40** Accroître la performance de l'organisation
 - 42** Compter sur une équipe mobilisée et compétente
- 48** OBJECTIFS 2018
- 49** ORGANIGRAMME 2017
- 50** RÉSULTATS FINANCIERS 2017



Une entrée propre et repeinte, des voisins qui interagissent avec civilité, une cuisine rénovée, une vie associative dynamique, l'accès à un service d'aide aux devoirs, l'occasion de se prononcer sur les travaux qui auront cours dans son immeuble, un club qui incite les locataires à fleurir leur balcon en été, du soutien en cas de situation difficile... Tous ces éléments et bien d'autres – la liste serait longue – agissent sur la qualité des milieux de vie. La grande équipe de l'OMHM travaille à ce que les résidents se sentent bien chez eux, tant dans leur logement que dans leur environnement. Ses actions et ses décisions sont orientées en ce sens.



Les investissements importants des dernières années ont permis d'améliorer sensiblement l'état d'une partie du parc immobilier de l'OMHM. Il reste d'importants défis à relever afin d'assurer la sauvegarde de ce patrimoine architectural et social. Pour ses 20 810 logements HLM et ses 2 230 logements abordables ou pour ses futurs bâtiments, l'OMHM met tout en œuvre pour assurer une planification à long terme afin d'offrir à ses locataires des logements et un environnement de qualité. L'expérience acquise, l'expertise développée par les employés, la collaboration des locataires et de leurs associations ainsi que la reconnaissance, par les bailleurs de fonds, des besoins réels de l'organisation pour une meilleure gestion de son parc immobilier sont des facteurs de réussite qui permettent de poursuivre dans cette voie.

Rénover les HLM

Depuis 2008, l'OMHM bénéficie de budgets substantiels pour des travaux majeurs de remplacement, d'amélioration et de modernisation du parc immobilier HLM (budget RAM). De 2008 à 2017, plus de 828,2 millions de dollars ont ainsi été investis dans un patrimoine collectif évalué à plus de 3 milliards de dollars.

Le budget RAM 2017 s'est élevé à 101,7 millions de dollars. Les 167 chantiers de travaux majeurs ont touché 8 265 logements, soit près de 40 % du parc immobilier. Un budget supplémentaire de 55,6 millions de dollars pour la régénération d'immeubles, nouvellement financé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et géré par la Société d'habitation du Québec (SHQ), a permis à l'OMHM de démarrer deux projets qui doivent se terminer au printemps 2019 aux habitations Saint-Michel Nord et aux habitations Petite-Bourgogne.

Travaux majeurs 2017

101 725 171 \$
investis dans les travaux majeurs

167 chantiers

15 remises à neuf de bâtiments en cours à différentes étapes (conception, consultation, début des travaux, etc.)

Des chantiers terminés, entre autres, aux habitations Dollier-de-Casson (phase 1), Iberville A, B et C (phase 2), Plamondon et Workman–Notre-Dame (phase 1)

Plus de **2 000**
logements vacants rénovés

3 023 participations aux activités d'information et de consultation

58 rencontres d'information

69 consultations

268 relogements pour permettre la réalisation de travaux majeurs

Comparaison des investissements RAM

2017	101 725 171 \$
2016	100 626 322 \$
2015	98 855 266 \$
2014	69 745 964 \$
2013	92 961 916 \$





Habitations Saint-Michel Nord : le défi de transformer un milieu de vie

Le remodelage des habitations Saint-Michel Nord présente une occasion unique de repenser l'espace et d'améliorer la qualité de vie des résidents. Cet ensemble immobilier de 185 logements, qui accueille aussi deux organismes communautaires qui œuvrent dans ce milieu, nécessitait des travaux de rénovation d'une ampleur assez importante pour qu'on puisse en profiter pour apporter des changements fondamentaux.

Afin d'ouvrir le site sur le quartier, de rendre le milieu de vie plus sécuritaire, de se conformer à la législation en vigueur et de permettre à tous les locataires d'avoir une adresse sur rue, une nouvelle rue sera ajoutée au cœur du site. Grâce à une meilleure configuration des immeubles, les logements seront aussi plus fonctionnels et confortables.

Des consultations ont été menées tous azimuts. C'est notamment ce qui fait la richesse du projet. Les résidents ont été rencontrés à plusieurs reprises depuis 2013. Les employés des organismes maison des jeunes Par la Grand'Porte et Mon resto ont participé à diverses consultations. Finalement, les élus locaux, le personnel de l'arrondissement, les

tables de concertation des intervenants du quartier et les voisins des habitations Saint-Michel Nord ont aussi eu l'occasion de faire valoir leurs points de vue et leurs idées.

Reloger 165 familles : un tour de force

Compte tenu de l'ampleur des travaux, il était nécessaire de reloger les résidents de Saint-Michel Nord. L'équipe qui s'est occupée d'eux avait à cœur leurs besoins et leur bien-être. Cela s'est traduit par un accompagnement soutenu des locataires, une collaboration accrue et une mobilisation sans pareille de toutes nos équipes.

Dans certains cas, elles ont trouvé des logements, comptant parfois jusqu'à six chambres à coucher, dans notre parc immobilier et sur le marché privé par le programme Supplément au loyer. Dans d'autres situations, elles ont rénové, en un temps record, des logements vacants dans d'autres immeubles de l'OMHM. Une attention particulière a été portée aux ménages vulnérables et aux enfants pour qui un changement d'école aurait pu mettre en péril leur scolarité. En novembre 2017, c'était mission accomplie! Les travaux de démolition pouvaient alors débuter.



M^{me} Normil travaille pour Mon resto depuis 22 ans. Avec ses collègues, elle est à la fois une référence, une source de réconfort et une personne de confiance pour les résidents de Saint-Michel Nord. Ces habitations, elle en fait partie autant qu'eux, qui y ont leur logement. « C'est difficile (le déménagement temporaire), mais c'est vraiment pour le mieux. Grâce aux changements apportés par l'Office, nos locaux, ceux du resto et de la halte-garderie, seront enfin visibles et accessibles de la rue. Ils seront plus grands, plus lumineux et plus fonctionnels. Encore plus de gens pourront bénéficier de nos services. »



M^{me} Sauvageau fait partie des gens qui ont bénéficié de l'aide des employés de l'OMHM – ils lui ont même trouvé une balayeuse, qui sera fort utile, car elle a des animaux. Elle fêtera ses 20 ans aux habitations Saint-Michel Nord... dans son logement temporaire. « Je me projette dans l'avenir et je sais que je vais y retourner! », dit-elle. Elle échauffe déjà des plans pour que les activités de l'association des locataires dont elle est membre ne soient pas interrompues. L'agente de liaison qui l'accompagne la rassure : le personnel de l'OMHM sera là pour les aider.





Au-delà du bâti, l'OMHM a à cœur d'offrir une gamme de services de qualité à ses résidants. Plusieurs initiatives et projets sont ainsi mis en œuvre afin d'améliorer son offre de services. En plus des fonctions de base, comme l'attribution et la location des logements, l'entretien et les réparations, le développement communautaire et social, l'OMHM assure un service de salubrité et un service de référence. Il dispose également d'un centre de coordination de la sécurité. L'OMHM doit aussi être en mesure d'ajuster son offre de services en fonction des changements apportés aux diverses politiques, réglementations et normes en vigueur.

Sonder le degré de satisfaction des locataires

Au début de 2017, l'OMHM analysait les résultats d'un sondage de satisfaction effectué par Saine Marketing qui a joint près de 2 000 résidants de tous les programmes. Une telle étude est réalisée tous les trois ans pour connaître l'opinion des résidants sur divers sujets et mettre en place les améliorations nécessaires. Des priorités ont été établies dans chacun des programmes et plusieurs des réalisations décrites dans ce rapport annuel en découlent.

Satisfaction globale de toutes les clientèles

		Sondage précédent
ENHARMONIE	8,7	8,9
HLM	8,2	8,1
LAQ	7,6	7,5
PSL	7,3	7,4
Benny Farm	8,7	8,5
Gérard-Lefebvre	8,1	8,0
Victoria-Barclay	7,3	ND
Manoir Anjou	8,2	ND
Manoir Charles Dutaud	8,0	ND

0 = Pas du tout satisfait; 10 = Totalemment satisfait

Chantier sur les communications avec les résidents

L'OMHM met un Bureau des plaintes à la disposition des locataires, des demandeurs et de ses autres clients. Les plaignants sont encouragés à formuler leur insatisfaction et à exposer leur problème d'abord aux employés et aux gestionnaires concernés, puis au Bureau des plaintes, en dernier recours. Malgré cette consigne, depuis plusieurs années, la très grande majorité des demandes qui y sont reçues sont redirigées vers les intervenants de premier niveau.

Sur la base de ce constat, la direction générale de l'OMHM a mandaté une équipe interne pour qu'elle établisse un diagnostic de l'état des communications dans le traitement des demandes des résidents et qu'elle identifie des pistes d'action. Ce chantier touche l'ensemble des activités et des relations entretenues avec les résidents des HLM et des logements abordables. Un groupe de gestionnaires a été consulté en octobre et cinq groupes de locataires, incluant les membres des Comités consultatifs des résidents (HLM et ENHARMONIE), l'ont été en décembre. La consultation des jeunes membres du MOUV est prévue pour janvier 2018 et sera suivie de rencontres avec des employés, des partenaires et des fournisseurs. Le diagnostic et des pistes d'action seront déposés en 2018.

Demandes reçues au Bureau des plaintes en 2017

2403 demandes

Une grande proportion de ces demandes est redirigée vers les intervenants de premier niveau ou les gestionnaires.

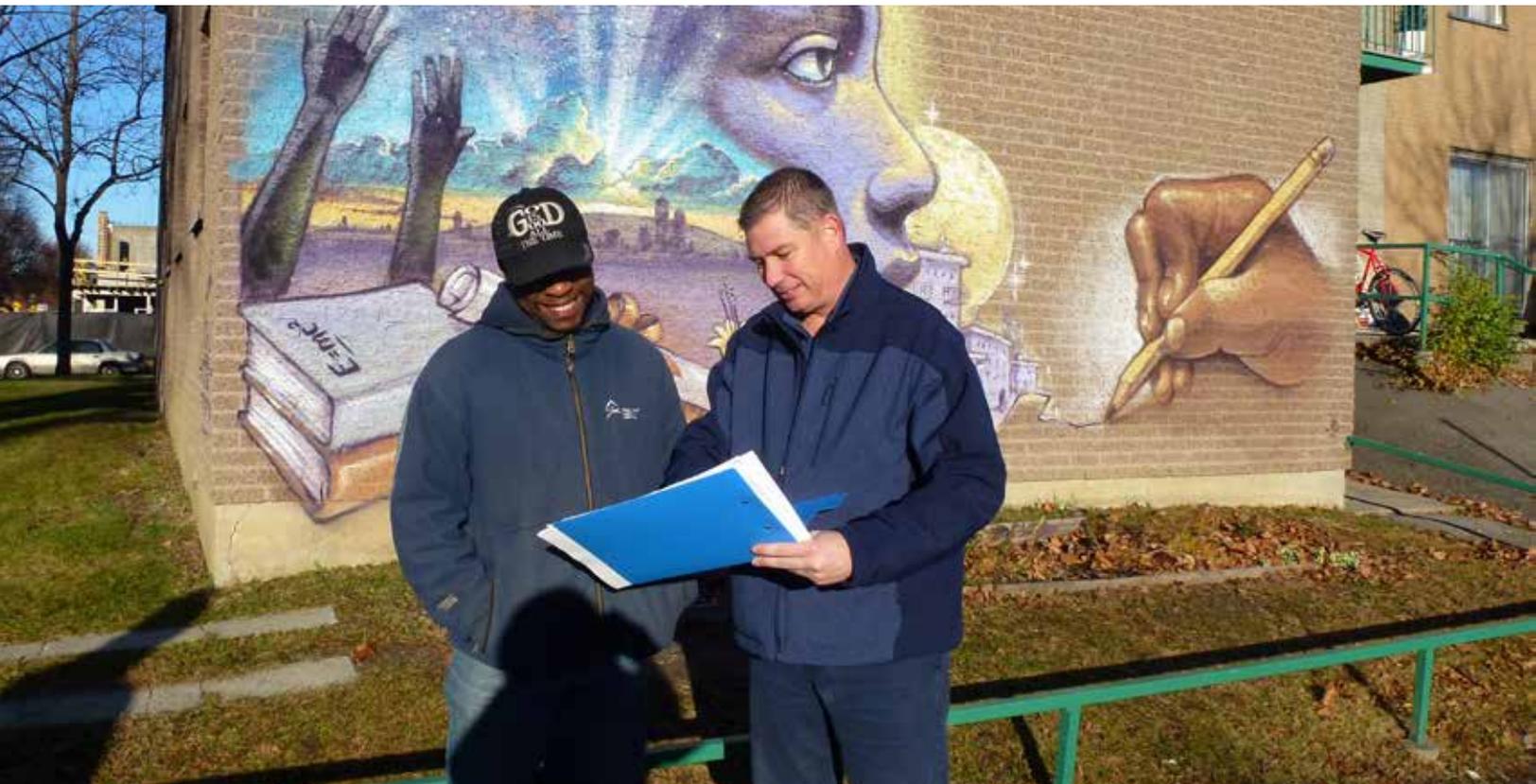
192 demandes ayant fait l'objet d'une enquête

L'équipe du Bureau des plaintes interroge les parties en cause et appuie ses décisions sur les règlements, les politiques et les procédures en vigueur.

88 demandes fondées

Les dossiers se règlent parfois en faveur du plaignant, parfois en faveur de l'Office. Dans tous les cas, la décision, les lois et les réglementations en vigueur sont discutées avec le plaignant. Des mesures correctives sont appliquées, lorsque nécessaire.





Mot d'ordre : propreté!

À l'OMHM, près de 195 employés et gestionnaires travaillent à l'entretien des espaces communs des quelque 800 bâtiments HLM. En 2017, de nouveaux standards de propreté axés sur la qualité et les résultats plutôt que sur la fréquence ont été adoptés. Les besoins varient en effet d'un lieu à un autre. Les interventions sont plus efficaces si elles se font sur la base des besoins réels plutôt que sur une répétition de tâches qui ne sont peut-être pas nécessaires. Les audits d'entretien des habitations, réalisés deux fois par année, et le prochain sondage de satisfaction de locataires permettront de mesurer les résultats de ces changements.

Harmoniser les pratiques

En parallèle, les produits, les équipements et les méthodes de travail du personnel d'entretien et de réparation des HLM ont été uniformisés sur la base des meilleures pratiques de l'OMHM ainsi que de celles des grandes entreprises québécoises. Les formations ont débuté à l'automne 2017 et se poursuivront en 2018. Un *Guide opérationnel en entretien et hygiène du bâtiment* est alors remis aux employés.

Se rapprocher de nos clientèles

Depuis 2016, les directeurs à l'entretien et aux réparations (DER) passent plus de temps sur le terrain. Ils sont plus visibles et entretiennent des liens plus étroits que jamais avec les membres des associations de locataires. Ils portent également une attention particulière aux résidents dans les milieux de vie où il n'existe pas d'association. Cette approche porte ses fruits. Plusieurs locataires participant aux consultations du Chantier sur les communications avec les résidents ont mentionné, sans être questionnés à ce sujet, que cette présence permettait de résoudre les problèmes plus facilement. La plupart connaissaient le nom du DER responsable de leur immeuble et avaient de bons mots à son égard.

De chaleureux témoignages de satisfaction



En juin dernier, deux résidants, vivant dans des habitations différentes, transmettaient à l'OMHM, à quelques jours d'intervalle, de bons mots au sujet du DER Roger Bourguignon. « C'est un homme soucieux des locataires qui s'assure de la qualité des services rendus », mentionnait M. Noreau. « Nous apprécions sa fermeté, sa rapidité, ses réponses à nos messages téléphoniques dans un délai raisonnable, son écoute et son ouverture d'esprit dans nos échanges, et tout cela dans un climat apaisant. Bravo! Gentillesse, explication des travaux et propreté étaient au rendez-vous », soulignait M. L'Heureux.



Chaque année, l'organisme Le Phare, qui loge aux habitations Marie-Victorin, profite de son assemblée générale annuelle pour souligner la contribution de gens qui collaborent à ses activités. En 2017, le préposé à l'entretien et aux réparations (PER) Réal Véronneau ne s'attendait pas à ce qu'on lui rende hommage. Lorraine Doucet, la directrice du Phare, soulignait : « Il est un fidèle collaborateur en tant que responsable de l'entretien des habitations. M. Véronneau accorde un grand souci au bien-être des enfants, des jeunes et des parents qui habitent ce grand plan d'ensemble qui regroupe 115 logements. Il est très à l'aise avec les différentes communautés culturelles qui l'entourent. Il est respectueux et souriant avec tout le monde. Les familles l'aiment beaucoup. »



L'OMHM encourage ses employés à passer du temps « Dans les souliers de l'autre » afin de mieux comprendre le travail des collègues avec qui ils interagissent. La chargée de communication Marie Bouchard a passé du temps avec le PER Karim Amrouni (en compagnie d'une résidante sur la photo). Elle relatait son expérience : « Chaque visite réalisée dans les logements était cordiale et empreinte de sympathie. En dehors des logements, Karim a salué tous les locataires que nous avons rencontrés (adultes, adolescents, enfants). Les locataires étaient tous contents de le voir. Karim offre de l'écoute, de l'attention et un suivi personnalisé aux résidants. Il leur apprend à respecter les règlements d'immeuble avec doigté et il leur transmet les coordonnées des personnes qui pourraient répondre à leurs besoins. Il se soucie de ses locataires. »





Bien plus qu'un coup de pinceau

Ouvrir la porte et se retrouver dans un environnement agréable et accueillant influence grandement le sentiment de bien-être que l'on peut ressentir en entrant à la maison. C'est, entre autres, pour cette raison que l'Office a entamé, au printemps 2017, un projet d'amélioration des espaces communs des bâtiments HLM dans lesquels logent des familles. L'objectif est de remettre en état 1 541 cages d'escalier et espaces communs en cinq ans, au rythme d'environ 300 par année. Réparations, peinture des couloirs et des portes des logements, modernisation des halls d'entrée et remplacement des revêtements de sol figurent parmi les actions entreprises. Les travaux de peinture sont effectués par les peintres de l'OMHM, ce qui permet de réaliser une économie de 27 % par rapport à ce qu'il en coûterait d'impartir ce travail à des entrepreneurs externes et de réinvestir ces sommes dans d'autres travaux.

Dans une douzaine de lieux, les résidents ont participé, entre autres, à des consultations sur la couleur des espaces à repeindre et à des corvées de propreté. L'objectif est de les impliquer étroitement afin de favoriser la pérennité des travaux effectués.

Un service de sécurité signé OMHM

Le service de sécurité dispensé par l'OMHM dans les HLM est axé sur la prévention et les relations humaines. Les 40 agents du Regroupement des services d'habitation du Québec, coordonnés par deux agents seniors et un superviseur, sont sensibles aux réalités des résidents. Lors d'une consultation dans le cadre du Chantier sur les communications avec les résidents, une jeune fille vivant dans un HLM disait : « Les patrouilleurs sont *nice*. Lors d'un barbecue organisé sur le terrain de notre immeuble, ils ont joué quelques minutes avec les enfants. Ils ont une belle approche. » Selon le directeur du service, Alain Hébert, « le centre de coordination de la sécurité de l'OMHM est souvent cité en exemple pour son expertise sociocommunautaire ». En 2017, 14 838 interventions (sécurisation de lieu, problème de cohabitation, etc.) ont été réalisées par les patrouilleurs sur le territoire de l'OMHM. De ce nombre, 46 % étaient des visites préventives.

En 2017, le centre d'appels (entretien, réparations, extermination, sécurité) a répondu à

178 489

appels de résidents (un taux de réponse de 94,5 %, alors que la cible est fixée à 85 %).

Gestion des matières résiduelles

Avec quelque 36 000 personnes habitant dans des HLM construits il y a plusieurs années et des lieux pas toujours configurés adéquatement, la gestion des matières résiduelles est un défi quotidien. À preuve, l'OMHM ne peut réunir ses employés d'entretien que le mercredi, seule journée où il n'y a pas de collecte d'ordures, de matières recyclables et d'autres matières. En 2017, les trois bureaux de secteur de l'OMHM, qui gèrent les activités d'administration, de location et d'entretien des HLM, ont investi quelque 70 000 \$ pour mener des projets de sensibilisation auprès de 2 500 ménages dans une vingtaine d'ensembles immobiliers.

De la verdure au lieu des poubelles

De plus en plus, l'OMHM mise aussi sur des projets citoyens pour régler les problèmes de disposition des ordures. La transformation qui s'est opérée aux habitations De Mentana en est un bel exemple. Le 10 juin 2017, les locataires accueillent avec fierté des représentants de l'OMHM, de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, d'organismes partenaires et des

voisins pour célébrer l'ouverture de la nouvelle cour intérieure et de la ruelle verte. Ce nouvel espace de verdure contraste nettement avec le lieu qui présentait un important problème d'accumulation de déchets depuis des années. Un aménagement de plantes et d'arbustes a été réalisé. Des espaces de stationnement ont fait place à plus de verdure, s'intégrant à la ruelle verte, qui est désormais réservée aux piétons. Dans la cour intérieure, le potager a repris vie grâce, entre autres, à l'organisme Sentier Urbain et au programme ID²EM. Le lieu est complètement transformé!

Récupérer et disposer des matières dangereuses résiduelles

Ce sont 50 251 kilogrammes de matières dangereuses résiduelles provenant des activités des équipes d'entretien et de réparation, des spécialistes (électricité, peinture, etc.) et des résidents qui ont été récupérés en 2017, ce qui correspond à une augmentation de 17,4 % par rapport à 2016, la cible étant d'augmenter la collecte de 10 % annuellement.



« Tous les locataires se sont mobilisés pour améliorer la gestion des matières résiduelles et la propreté de leur environnement. Le succès, c'est à eux qu'on le doit. »

- Brigitte Laliberté,
chargée de projets

« Ces réalisations ont permis aux locataires et aux riverains de tisser des liens étroits et d'améliorer leur milieu de vie. Le défi est maintenant d'assurer l'entretien et l'embellissement à long terme pour que les efforts de tous continuent d'être récompensés. »

- Michèle Daniels,
organisatrice
communautaire



Lutter contre les indésirables

L'OMHM, comme plusieurs autres propriétaires et institutions au Québec, combat un problème grandissant d'infestation de punaises de lit et d'autres types de vermine, dont les blattes. En 2017, la présence de punaises de lit a été observée dans plus de 2 700 logements, une augmentation de 31 % en comparaison à 2016. Puisque la préparation des logements à l'extermination est complexe, plus de 8 000 visites d'accompagnement ont été réalisées par les agents d'intervention à la salubrité pour venir en aide aux locataires touchés.

D'autres actions ont été menées. En voici deux :

- Mise en place d'une application mobile permettant d'avoir une vision en temps réel de l'état de salubrité des immeubles en suivant de près les interventions qui y sont faites et les activités des exterminateurs;
- Rencontres stratégiques avec les partenaires des milieux communautaire et institutionnel pour améliorer l'aide apportée aux résidents en situation de vulnérabilité.

Plusieurs défis demeurent, dont les situations non signalées (15 % des cas ont été décelés lors de visites préventives) et les absences le jour des traitements ou le refus de traitement (25 % des rendez-vous). La vulnérabilité croissante de certains locataires entraîne à la fois un plus grand besoin d'aide à la préparation des logements et des interventions de différents horizons (travailleurs sociaux, intervenants de milieu, etc.) pour modifier certains comportements.

Certaines actions présentent des résultats particulièrement positifs. Par exemple, l'équipe de la salubrité a mené 16 opérations dans des immeubles où l'infestation était importante. Des équipes multidisciplinaires agissent alors sur les obstacles qui nuisent à la résolution des problèmes de salubrité. L'ensemble des logements infestés et les logements adjacents sont traités par l'exterminateur sur une brève période. La majorité de ces opérations porte leurs fruits. Des taux d'infestation de 33 %, 29 % et 22 % sont passés respectivement à 1 %, 3 % et 2 %.

Prix d'excellence pour la qualité des loisirs

Le réseau ENHARMONIE a remporté le prix d'excellence 2017 décerné par la Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI) dans la catégorie « Loisir et qualité de vie ». Mise sur pied en 2013, l'équipe des loisirs compte cinq animateurs de milieu de vie pour les dix résidences du réseau ainsi qu'un grand nombre de résidents bénévoles. « Ce regroupement de résidences se distingue par son souci d'offrir un milieu qui facilite la vie de tous les jours. Tout est mis en œuvre pour briser l'isolement et contribuer à l'épanouissement personnel des résidents », peut-on lire dans le texte de présentation de la FQLI. « Créer et offrir des activités diversifiées et adaptées au potentiel des résidents est l'objectif principal de l'équipe, tout en mettant l'accent sur la liberté de choix et le sentiment d'appartenance. »

Cohabiter avec... les animaux

Un groupe de travail se penche sur des outils et des mesures afin de prévenir les situations fâcheuses impliquant la présence des animaux domestiques dans les logements HLM de l'OMHM. Parmi les outils développés, mentionnons l'affiche « J'aime mon animal, je ne l'oublie pas! », qui circule de plus en plus. Les locataires inscrivent sur ce formulaire les coordonnées de la personne qui pourrait prendre en charge leur animal en cas d'imprévu (hospitalisation, départ urgent, etc.) et l'apposent derrière leur porte d'entrée principale. Une formation sur le *Travail en présence d'animaux domestiques*, mise sur pied par le Service des ressources humaines, a aussi permis à des dizaines d'employés de comprendre et respecter le comportement des chiens pour mieux composer avec leur présence.





Les milieux de vie gérés par l'OMHM présentent une grande diversité générationnelle et ethnique ainsi qu'une forte densité d'occupation. On y accueille souvent des gens qui ont un parcours de vie difficile lié à la pauvreté. On y retrouve aussi des personnes engagées dans la mise sur pied d'activités et de projets visant à lutter contre l'exclusion et la marginalisation. Ces milieux de vie demandent une mobilisation des employés de l'OMHM, des associations de locataires et des partenaires afin d'agir en prévention et en recherche de solutions aux tensions et aux conflits.

Analyse des instances de participation des locataires

À la demande du conseil d'administration de l'OMHM, un travail d'analyse des instances de participation des locataires a été entrepris. L'objectif est de proposer un modèle de structure de participation et de consultation pour tous les résidents logés dans les immeubles gérés par l'OMHM (HLM, logements abordables, résidences ENHARMONIE, etc.). Un comité, composé de locataires, de représentants de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) et d'employés, a été constitué pour piloter la démarche. En 2017, un inventaire des pratiques existant au sein d'autres organisations ayant des instances et des modes de représentation des usagers a été réalisé. Des groupes de discussion ont aussi été formés. Les travaux sur ce sujet se poursuivront en 2018.

Instances de participation des locataires

Comité consultatif des résidents (HLM)

En parallèle des travaux sur les instances de participation des locataires, les membres du Comité consultatif des résidents (CCR) ont échangé sur les préoccupations des membres des associations de locataires, soit la salubrité, l'entretien et les réparations, la sélection des locataires et la sécurité des résidents. Bien entendu, l'analyse des instances de participation a occupé une grande part des réunions.

Comités de secteurs

Cinq réunions des comités de liaison (formés de membres du CCR et de représentants de l'OMHM qui agissent en tant que comités organisateurs) et cinq rencontres des comités de secteur (qui réunissent des représentants des associations de locataires et de l'OMHM) ont aussi eu lieu en 2017. Les sujets marquants de l'année ont été l'entretien des espaces communs, la sécurité, la salubrité et la consultation budgétaire. Les élections des membres du CCR dans les comités de secteur ainsi que l'assemblée générale annuelle des

associations de locataires ont été reportées en 2018 en raison du temps requis pour les travaux portant sur l'analyse des instances de participation.

Comité consultatif des résidents ENHARMONIE (provisoire)

Le CCR ENHARMONIE (provisoire) a aussi poursuivi ses travaux. Les échanges ont porté sur le budget, l'augmentation du loyer, les services aux locataires, l'amélioration de la qualité des services alimentaires et la consultation sur la politique de changement de logement.

Le MOUV

La participation citoyenne des jeunes est incarnée par Le MOUV, le mouvement des jeunes en HLM. L'année 2017 a été marquée par l'arrivée d'une relève motivée. Ces nouveaux membres, en grande partie des jeunes femmes, ont pris la direction du mouvement afin de préciser son mode de fonctionnement. Avec l'appui des intervenants jeunesse de l'OMHM, ils ont établi un partenariat avec le Forum jeunesse de l'île de Montréal pour les accompagner dans leurs démarches.





Parce que chaque geste compte

À la fin de 2017, 102 associations de locataires étaient actives dans les HLM. Les projets qu'elles ont réalisés sont nombreux : cuisines collectives, jardins communautaires, activités physiques, etc. Les associations représentant des familles, par leurs initiatives, ont aussi répondu à des besoins particuliers, comme des actions sur la sécurité, la salubrité des lieux et la sécurité alimentaire. Plusieurs d'entre elles ont travaillé en partenariat avec des organismes communautaires. Souvent, leurs membres « n'ont pas compté leurs heures », et leurs actions ont certes eu un impact positif sur les milieux de vie.

Pour leur rendre hommage et célébrer l'action communautaire et bénévole, l'OMHM a organisé un événement le 27 avril 2017. Sous le thème « Parce que chaque geste compte », la soirée a été animée par la comédienne Suzanne Champagne et par Deusdedit Mutima, un jeune résidant en HLM très impliqué dans sa communauté. Ils ont interviewé une dizaine de locataires qui ont parlé de leurs projets et de leurs initiatives ainsi que de l'effet positif qui en découle dans leur milieu. Entraide, repas communautaires, activités variées, générosité, gentillesse, etc. ont fait partie des sujets de conversation!



De jeunes résidants engagés et dynamiques

Les jeunes de 25 ans et moins représentent 25 % des gens vivant dans les HLM de Montréal. Dans certains grands ensembles immobiliers, ils comptent pour 50 % des résidants. Depuis plusieurs années, l'OMHM et ses partenaires mettent en place différentes stratégies, en plus des actions du MOUV, pour accompagner et mobiliser les jeunes dans la mise en place de projets qui correspondent à leurs intérêts et à leurs besoins.

- Le microsite Le Rebond (www.lerebondomhm.ca) gagne en popularité. Cet espace offre aux jeunes des HLM la possibilité de s'exprimer à travers la rédaction de chroniques, la production audiovisuelle, la poésie, etc. Soutenus par l'OMHM et un journaliste chevronné, une dizaine de jeunes rédacteurs ont publié 32 articles et produit une vidéo en 2017.
- L'OMHM a embauché 50 jeunes dans les brigades de propreté pour travailler, entre autres, aux aménagements paysagers. En plus d'une première expérience d'emploi, ces jeunes ont reçu de la formation sur le travail à accomplir et ont acquis des connaissances pouvant leur être utiles dans le futur (rédaction d'un curriculum vitae, planification de budget, etc.). En cours d'année, sept jeunes ont pu faire un stage d'un jour en compagnie d'employés de l'OMHM et un jeune a effectué un stage professionnel d'une plus longue durée au Service de la comptabilité.
- Le Service du développement communautaire et social consacre une partie de son budget au soutien des initiatives des jeunes. Ceux-ci peuvent présenter un projet et obtenir une contribution financière pouvant aller jusqu'à 2 000 \$ pour leur activité. En 2017, 10 projets ont été reçus et soutenus. Il s'agissait de sorties et d'activités renforçant l'esprit de groupe.





Interventions psychosociales

L'OMHM compte sur une équipe de cinq professionnels en travail social dont le rôle est d'intervenir, à court terme, auprès de personnes qui présentent des difficultés importantes de fonctionnement social. En 2017, 778 demandes d'intervention et de suivi psychosocial ont été déposées. De ce nombre, 141 demandes de soutien des ménages en difficulté provenaient de l'équipe de la salubrité, ce qui représente près de 20 % des demandes d'intervention, et une hausse de 7 % par rapport à 2016. Les problèmes les plus fréquemment identifiés lors des interventions sont la santé mentale, la cohabitation difficile, l'insalubrité du logement et la perte d'autonomie. En 2017, 125 demandes de changements de logement pour motifs biopsychosociaux ont été soumises pour les raisons suivantes : violence conjugale et familiale (38 %), environnement préjudiciable (38 %) et santé mentale (25 %).

Intervenir dans les milieux

La qualité des milieux de vie ne serait pas celle que l'on trouve dans les HLM sans le lien privilégié qui unit depuis toujours les organismes communautaires et institutionnels dans les quartiers, les locataires et l'OMHM. Ce sont des centaines d'ententes de collaboration, de projets et d'initiatives de toutes sortes qui foisonnent dans les milieux de vie.

Un vigilant veille sur vous fête ses 10 ans

Depuis 10 ans, un outil fort simple, jumelé au volontariat des résidants, permet de sécuriser de nombreux aînés vivant dans les HLM. Il s'agit d'un accroche-porte que la personne qui vit seule — et qui le désire — place en soirée à la poignée de la porte de son logement et qu'elle retire au matin pour indiquer qu'elle se porte bien. En 2017, 39 rencontres de mise sur pied ou de relance de ce programme ont eu lieu.

Quelques exemples de projets innovants

- La recherche participative **Soutien à la recherche-action flash**, amorcée en 2014, s'est poursuivie aux habitations Séguin, dans l'Est de Montréal. Cette étude vise à mieux comprendre la manière dont l'environnement résidentiel influence le bien-être des résidents.
- La **Ruche d'Art** vise à renforcer et à promouvoir les bienfaits d'ateliers collectifs inclusifs et accueillants. Deux nouveaux projets ont vu le jour aux habitations Alexandra et aux habitations Notre-Dame-de-Grâce dans le Secteur Sud-Ouest. Soutenus par des professeurs et des élèves de l'Université Concordia (art thérapie), ces projets visent à joindre les personnes isolées, à améliorer les relations entre voisins et à faire le pont entre le HLM et le quartier.
- Des **initiatives en sécurité alimentaire** ont eu des retombées positives. Le Dépôt alimentaire de Notre-Dame-de-Grâce a fortement contribué à sortir les gens de leur solitude en offrant des ateliers de cuisine et des repas communautaires dans cinq habitations du Secteur Sud-Ouest. Un projet d'épicerie solidaire, pour faciliter l'accès à des denrées à prix abordable aux aînés en perte de mobilité, a également été mis en œuvre au sein de trois HLM : De Mentana, Émile-Nelligan et Drolet.
- Depuis 2013, des acteurs clés de la Petite-Bourgogne – CIUSSS, OMHM, police de quartier, organismes communautaires – ont créé le **projet PARI** (Projet d'action, de référence et d'intervention), dont les actions s'étendent aussi au quartier Saint-Henri, pour intervenir de façon concertée auprès des familles, des adultes et des aînés qui habitent en HLM. En 2017, un bilan a été réalisé grâce à la collaboration d'une étudiante de la Chaire de recherche du Canada sur les approches communautaires et les inégalités en santé.

Le portrait qui s'en dégage permet de mieux comprendre la réalité des résidents, les obstacles auxquels ils sont confrontés, mais également le potentiel et l'entraide qui existent dans les milieux de vie. On y note qu'un résident sur trois n'utilise pas le Centre d'appels de l'OMHM, entre autres parce qu'il a parlé de son problème à quelqu'un et qu'il croit que cette démarche est suffisante. On note aussi que près de 10 % des résidents n'ont pas les capacités leur permettant d'assurer leur stabilité résidentielle. On voit que l'accompagnement dans la durée est une, sinon la plus importante des clés permettant le maintien des personnes en situation de vulnérabilité dans leur logement et leur milieu de vie.



Tina-Lili Gagné



« Pour déstigmatiser les HLM, nous devons apporter des changements qui nous permettent d'être fiers de nos habitations. »

Tina-Lili Gagné vit avec ses quatre fils de 6 à 18 ans dans un HLM situé à proximité du parc Lafontaine. Elle y a emménagé il y a trois ans et en parle comme d'une vraie libération, après neuf ans passés dans un appartement insalubre de Côte-des-Neiges à affronter un propriétaire négligent, pour finalement être évacuée par la Ville. « J'étais au bout de mes ressources, raconte-t-elle, et, tout à coup, nous nous sommes retrouvés dans un logement abordable et propre. »

Beauceronne d'origine, M^{me} Gagné a vécu une jeunesse difficile. Elle a été victime de crimes contre la personne, qui font toujours l'objet d'enquêtes. Elle souffre de dépression et de choc post-traumatique. « Je ne suis pas en forme tous les jours, mais depuis que je suis locataire dans un HLM, j'ai repris ma vie en main », affirme-t-elle.

Depuis qu'elle n'a plus à se battre contre un propriétaire, elle a l'énergie de se battre pour les autres. Présidente de son association de locataires, elle fait aussi partie du Comité consultatif des résidents. Son souhait? Contrer l'image de pauvreté économique et intellectuelle des HLM. C'est l'une des raisons pour lesquelles elle s'est inscrite au Club Fleurs et Jardins et a planté une petite vigne sur sa terrasse. « Pour déstigmatiser les HLM, nous devons apporter des changements qui nous permettent d'être fiers de nos habitations. » Elle rêve aussi de créer un blogue ou une page Facebook qui permettrait aux locataires de trouver des ressources et de bonnes adresses, d'échanger et de partager des trucs et des outils.



Malherbe Minault

« On a une bonne collaboration avec notre organisatrice communautaire. On réussit à faire de belles choses. »

Par un triste matin, Malherbe Minault, son épouse et leurs trois jeunes enfants se retrouvent à la rue après que l'immeuble d'appartements où ils habitaient a été détruit par le feu. C'était il y a une trentaine d'années. Avec le recul, M. Minault estime que l'événement a été un mal pour un bien puisque la petite famille a pu emménager d'urgence dans une maisonnette des habitations Rosemont.

« Au début, nous vivions presque en ermites, relate-t-il. Nous faisons notre petite affaire sans nous mêler aux autres. » Après quelques années, M. Minault s'est présenté à une réunion du comité de locataires et a fait quelques interventions qui ont impressionné ses voisins. On l'a alors invité à prendre la présidence du comité, qui était vacante. Il a occupé le poste pendant sept ans et mis sur pied plusieurs projets très populaires, comme l'aide aux devoirs, du jardinage et une cuisine communautaire.

Maintenant qu'il a pris sa retraite et que les enfants ont quitté la maison, son épouse et lui habitent un quatre et demi aux habitations Étienne-Desmarteau, un immeuble pour personnes âgées. Mais comme il est incapable de rester à ne rien faire et parce qu'on avait toujours besoin de lui aux habitations Rosemont, il a repris du service auprès de son comité. « C'est une équipe solide, des gens impliqués. On a une bonne collaboration avec Judith Lemaire, notre organisatrice communautaire. On réussit à faire de belles choses. » Voilà comment Malherbe Minault occupe sa retraite...



Au cours des 14 dernières années, l'OMHM a pu ajouter quelque 2 200 logements abordables à son parc immobilier. Depuis 2015, on constate que la livraison de nouveaux logements communautaires et abordables a ralenti partout au Québec. La mise en place du programme AccèsLogis Montréal, grâce au statut de métropole, offre toutefois une perspective différente. La prise en compte des réalités montréalaises, notamment en ce qui concerne les coûts de construction, pourrait changer la donne. La Stratégie nationale sur le logement, dont l'entente avec le Québec reste à négocier, est aussi porteuse d'espoir. Devant ce contexte favorable, le conseil d'administration de l'OMHM a mandaté le comité de développement de projets immobiliers afin qu'il propose un plan visant à optimiser et à bonifier son offre de logements au cours des 10 prochaines années. Rappelons qu'à Montréal, les besoins en matière de logements sont notables. Au 31 décembre 2017, près de 24 000 ménages étaient inscrits sur la liste d'attente pour un logement à loyer modique.



Depuis plus de 30 ans, l'OMHM développe des partenariats avec des organismes aux vocations diverses. Dans la foulée de son plan stratégique 2015-2019, l'Office s'associe à ses partenaires de l'habitation sociale dans le but de contribuer au développement d'une vision montréalaise concertée.

Ménage en attente d'un HLM (au 31 décembre 2017)

En 2017, les neuf employés affectés aux demandes de logement ont répondu à 93 % des 31 887 appels téléphoniques des demandeurs. Ils ont aussi mis à jour 3 978 dossiers, dépassant ainsi leur objectif de 3 600. Cette année encore, ils ont informé des demandeurs de la disponibilité de logements subventionnés qui pourraient correspondre à leur profil. Cet arrimage a été effectué au Manoir Anjou, un HLM avec services gérés par l'OMHM, et auprès d'organismes à but non lucratif.

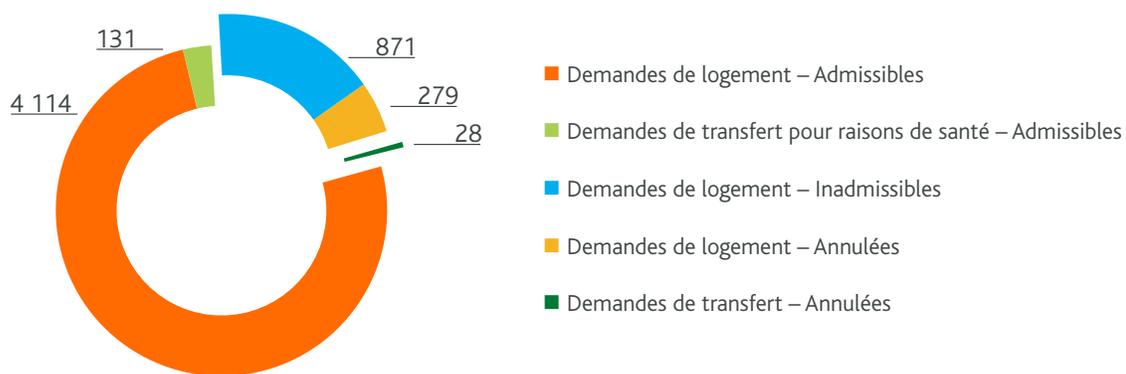
Secteurs de résidence actuels des ménages en attente	Familles	Pensionnés	Adaptés	Total
Est	3 269	1 864	24	5 157
Nord-Ouest	7 918	3 262	32	11 212
Sud-Ouest	4 311	1 978	29	6 318
Total pour l'île de Montréal	15 498	7 104	85	22 687
Extérieur de Montréal	582	349	6	937
Total global	16 080	7 453	91	23 624



Nouvelles demandes de logement

Au cours de 2017, le comité de sélection a étudié 5 423 dossiers. De ce nombre, 4 114 nouvelles demandes pour un logement à loyer modique et 131 demandes de transfert de logement pour des raisons de santé ont été jugés admissibles.

Décision du comité de sélection – 5 423 dossiers



Des 4 114 nouvelles demandes jugées admissibles :

- 80 étaient prioritaires à la suite d'un sinistre ou d'une évacuation exigée par la Ville;
- 310 étaient prioritaires en raison d'une situation de violence conjugale;
- 53 étaient pour un logement adapté.





11 000 unités des programmes Supplément au loyer

Chaque année, l'OMHM se voit octroyer de nouvelles unités de logement issues des programmes Supplément au loyer (SL). En 2017, le nombre total d'unités à gérer est passé à près de 11 000. Dans la foulée de l'importante croissance des unités SL des dernières années, l'OMHM a ajusté ses façons de faire et a poursuivi l'arrimage de l'offre et la demande.

« Notre service travaille en collaboration avec différentes équipes de l'OMHM, pour déterminer les besoins des ménages à la recherche d'un logement subventionné et leur offrir des solutions adaptées à leur réalité. Nous travaillons également avec les acteurs de l'habitation sociale sur l'île de Montréal afin de consolider l'offre et la demande. Puisque nous recevons de nouvelles unités chaque année, nous sommes constamment à la recherche de nouveaux logements qui nous permettent de répondre à une diversité de besoins. Le but est d'atteindre les cibles fixées comme de dénicher des logements pour répondre aux besoins des grandes familles. En plus de recevoir des offres des propriétaires privés et des OBNL, les employés parcourent les quartiers, évaluent les propriétaires et visitent des logements pour s'assurer qu'ils répondent à nos normes ainsi qu'à nos priorités. Ils travaillent avec les propriétaires qui entretiennent bien leurs immeubles et qui démontrent une compréhension des enjeux liés aux programmes PSL », souligne la directrice du Service des programmes Supplément au loyer, Gina Houle.

En 2017, l'OMHM a aussi resserré ses liens avec les propriétaires privés afin de bien les outiller dans leur relation avec leurs locataires et d'échanger avec eux sur des enjeux communs. La première infolettre, nommée InfoProprio, a été diffusée en octobre. Un déjeuner-causerie, tenu en novembre, a été l'occasion de présenter l'équipe du PSL, de répondre à plusieurs des questions pressantes des propriétaires et d'exposer les meilleures pratiques en matière de prévention et d'extermination de la vermine.

« Nous souhaitons tisser des liens d'affaires solides avec eux, leur fournir un service adapté à leurs besoins et à leurs attentes. Par exemple, nos employés interviennent pour favoriser des conditions gagnantes pour tout le monde. Le but est de protéger les locataires et les propriétaires afin de prévenir des situations fâcheuses comme des cas d'abus ou d'éviction, » explique M^{me} Houle.



Chapeauter le développement de nouveaux projets

Dans un souci de planification soutenue, le conseil d'administration de l'OMHM a entériné, en mai 2017, la création du comité de développement de projets immobiliers. Ce comité est notamment responsable d'émettre des recommandations au CA sur les orientations de l'OMHM en matière de développement de logements, d'analyser les propositions de projets immobiliers et d'assurer le suivi des projets retenus. Le comité s'est réuni cinq fois au cours de l'année. Une première version du plan de

développement a été présentée en décembre. On dénombrait alors 920 logements en étude de faisabilité.

Depuis 2013, la construction de logements sociaux par l'OMHM se fait par le biais du programme



AccèsLogis en partenariat avec la Direction de l'habitation et les arrondissements de la Ville de Montréal, les groupes de ressources techniques (GRT) ainsi que les comités logement des quartiers.

Les habitations Paul-Buissonneau prennent vie

Les locataires des 24 logements neufs des habitations Paul-Buissonneau ont pu emménager à la mi-janvier 2017. Cette clientèle multiculturelle composée de familles, de couples et de personnes seules, autant de jeunes que de gens dans la cinquantaine, était unanime : les logements sont beaux, bien conçus, bien éclairés et offrent beaucoup d'espaces de rangement. Ce nouvel immeuble, adjacent au HLM Saint-Vallier, est un projet AccèsLogis Québec. La moitié des ménages bénéficie d'un Supplément au loyer tandis que l'autre moitié paie un loyer abordable.

Aider les ménages vulnérables à se reloger

Mandaté et financé par la Ville de Montréal, le Service de référence de l'OMHM offre un soutien à la recherche de logements aux ménages locataires montréalais sans logis ou sur le point de le devenir. À ce chapitre, l'année 2017 a été marquée par une nette augmentation (140 %) du nombre de ménages évacués par la Ville pour cause d'insalubrité des logements et des immeubles. Sur 192 ménages hébergés, 52 avaient été évacués pour insalubrité, ce qui correspond à une hausse de 300 %. Par ailleurs, la perte du logement à la suite d'un incendie demeure la situation la plus fréquemment observée.

Le nouveau volet d'accompagnement des ménages vulnérables pour la préparation du logement en vue d'un traitement d'extermination a permis à 169 ménages (83 % de personnes seules) de bénéficier de cette aide. La présence de punaises de lit (91 % des cas) était l'infestation la plus fréquente. Pour 79 % des cas, il a fallu en moyenne 76 jours pour régler la situation. La barrière linguistique représentait un défi, car 19 % des ménages ne parlaient ni français ni anglais.

En plus de ses activités régulières, le Service de référence a collaboré avec la Sécurité civile lors des inondations printanières de 2017. De plus, à partir de septembre, cette équipe a soutenu l'aide à l'arrivée des demandeurs d'asile en constituant des listes de logements disponibles qui ont été partagées avec les organismes désignés pour offrir des services aux clientèles immigrantes.

Quelques faits saillants du Service de référence

- 2 595 appels 
- 318 consultations sur rendez-vous
- 192 hébergements (durée moyenne de 17 jours, pour un total de 3 239) 
- 2 007 références vers divers organismes 

Les ménages sont accompagnés pour les motifs suivants :

- 58 % incendie et autres sinistres
- 30 % évacuation pour insalubrité
- 9 % autres motifs
- 3 % éviction





Rita

Del Grande

« J'avais eu un accident et je ne pouvais plus travailler, soupire-t-elle. Mon revenu était trop bas pour avoir une bonne qualité de vie. Ce HLM est devenu mon chez-moi, et j'y suis très attachée. »

Même si elle est toute menue et se déplace difficilement, Rita Del Grande n'a pas peur de prendre de la place. Elle sait qu'il faut s'affirmer si l'on veut obtenir quelque chose de la vie, et c'est ce qu'elle n'hésite pas à faire, pour elle et pour les gens qui l'entourent.

Convaincue que tous ont droit à une bonne qualité de vie, elle s'implique depuis plus de 20 ans dans son milieu et dans les divers comités auxquels les locataires de l'OMHM peuvent siéger. Elle le fait parce qu'elle a vécu une période difficile avant d'emménager aux habitations Mayfair et qu'elle sait à quel point un petit coup de pouce peut transformer une situation du tout au tout. « C'était il y a 28 ans. J'avais eu un accident et je ne pouvais plus travailler, soupire-t-elle. Mon revenu était trop bas pour avoir une bonne qualité de vie. Ce HLM est devenu mon chez-moi, et j'y suis très attachée. »

Plus encore, elle se dévoue parce qu'elle adore sentir qu'elle vit au sein d'une véritable communauté. Se faire des amis, établir des relations à long terme, savoir qu'on peut s'appuyer les uns sur les autres, voilà ce qui la motive. Et les événements récents lui ont prouvé qu'elle avait raison. « J'ai des problèmes de santé depuis plus d'un mois qui m'empêchent d'assumer mes responsabilités dans notre association de locataires. Les autres membres ont pris le relais, tout naturellement. Ça se passe très bien; je ne m'inquiète de rien. » Mais elle demeure fermement engagée et insiste pour dire que cette situation est bien temporaire!



Sihem Youbi

« Nos activités font connaître le MOUV et démontrent aux jeunes que nous sommes là pour répondre à leurs besoins et à leurs attentes. »

« Pour certaines personnes, c'est une honte d'habiter dans un HLM, mais pas pour moi! », affirme Sihem Youbi, une jeune femme de 19 ans qui vit en HLM dans le quartier Saint-Michel depuis 16 ans. Elle estime qu'elle a eu une belle enfance à jouer avec ses amis dans un environnement sécuritaire, entourée de voisins en qui elle savait qu'elle pouvait avoir confiance. « Je connais même des personnes qui sont parties d'ici et qui regrettent cette belle ambiance », poursuit-elle.

Née à Montréal de parents algériens, Sihem Youbi termine actuellement son cégep et se prépare à entrer à l'université en enseignement primaire. Elle est consciente que de vivre dans un logement peu coûteux est un avantage certain pour toute la famille.

Cette sportive consacre ses temps libres à la natation, au taekwondo et... au MOUV. Au cours des derniers mois, elle a contribué à la mise sur pied de deux activités destinées aux jeunes résidants des HLM de Montréal : une sortie gratuite à iSaute, un centre de trampoline, et le Défi sportif, un tournoi de basketball et de soccer entre équipes mixtes composées de jeunes de 13 à 17 ans. « Nos activités font connaître Le MOUV et démontrent aux jeunes que nous sommes là pour répondre à leurs besoins et à leurs attentes. En même temps, c'est comme une fête pour eux », résume-t-elle.



Fort de sa volonté de poursuivre l'amélioration de ses milieux de vie et de répondre plus largement aux besoins de ses clientèles, tout en tenant compte d'un contexte externe qui se transforme, l'OMHM développe des partenariats et s'appuie sur son personnel et son expérience.



En 2016, un vent de changement soufflait sur le logement social au Québec, comme dans le reste du Canada. En 2017, plusieurs changements se sont concrétisés. La *Loi augmentant l'autonomie et les pouvoirs de la Ville de Montréal, métropole du Québec* a été adoptée. La *Stratégie nationale sur le logement* du gouvernement fédéral a été lancée. Les discussions avec la SHQ en vue d'une entente de gestion renouvelée se sont poursuivies. Des représentants de l'OMHM font partie des échanges qui ont cours à tous ces niveaux.

Enrichir les débats

Chaque année, des représentants de l'OMHM sont parties prenantes des échanges, travaux et débats qui ont cours dans le domaine de l'habitat social et durable. En 2017, la directrice de la gestion des demandes, des logements abordables et des suppléments au loyer, Danielle Juteau, qui était alors vice-présidente de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU), a été aux premières loges des discussions qui ont contribué à façonner la *Stratégie nationale sur le logement* lors du congrès de cette organisation.

Membre du ROHQ, l'OMHM est représenté au conseil d'administration de l'organisme par Hélène Bohémier, adjointe à la direction générale. En juin 2017, l'OMHM prenait part au congrès annuel de l'organisation où furent notamment discutés les besoins du réseau des offices en matière de financement du soutien communautaire. Par ailleurs, l'Office était aussi présent au congrès annuel de la FLHLMQ, une autre occasion de saisir les préoccupations des résidants. Quelques mois auparavant, en mars 2017, l'Office avait présenté son bilan et ses priorités en matière de projets de développement du parc immobilier à la Commission sur le développement économique et urbain et l'habitation de la Ville de Montréal. En mai 2017, Hélène Bohémier participait à la 50^e conférence du Réseau Habitat et Francophonie à Tunis, en Tunisie. Elle y a fait une présentation ayant pour thème « Les offices d'habitation : des acteurs contributifs à la lutte contre l'exclusion ».

Enfin, en novembre 2017, plusieurs représentants de l'Office participaient au Rendez-vous 2017 de l'habitation organisé par la Société d'habitation du Québec. C'était l'occasion de souligner les 50 ans de la SHQ et de mieux faire connaître la Fondation de l'OMHM aux participants.

Danielle Juteau a été membre du CA de l'ACHRU de 2001 à 2011, puis de 2013 à 2018. En 2012, elle était membre du comité international. Ce sont 18 ans d'engagement qui méritent d'être soulignés!



Fête de fin de chantier et conférence de presse aux habitations Plamondon

La fin des travaux majeurs aux habitations Plamondon a été soulignée lors d'une fête de fin de chantier, le 21 mars 2017, et d'une conférence de presse, le 2 juin 2017. Près de 10 millions de dollars ont été investis pour améliorer l'étanchéité de l'enveloppe extérieure du bâtiment et la ventilation des logements. Des opérations de décontamination et de mise aux normes, touchant notamment le vide-ordures, la chaufferie et les ascenseurs, ont également été réalisées. Une première séance de consultation avait été tenue en 2013 et les résidants ont dû être relogés pour des raisons de santé et de sécurité. Plus de la moitié des locataires relogés est retournée aux habitations Plamondon après les rénovations, une proportion encore jamais atteinte. Les travaux se sont échelonnés sur deux ans.

Inauguration des habitations Gérard-Lefebvre

Les habitations Gérard-Lefebvre, premier immeuble réalisé par l'OMHM dans le cadre du programme AccèsLogis de la Société d'habitation du Québec (SHQ), ont été inaugurées le 19 juin 2017. Ce projet, situé dans l'arrondissement de Lachine, a nécessité des investissements de 21 millions de dollars de la part du gouvernement du Québec, de la Ville de Montréal et de partenaires du milieu. Des 123 logements, la moitié bénéficie d'un Supplément au loyer alors que pour les autres logements, les locataires paient un loyer abordable.





L'OMHM reconnu pour ses efforts en développement durable

La publication FORMES¹, qui traite d'architecture, de construction et de design, a publié un article sur l'habitation à loyer modique et le développement durable dans lequel l'OMHM est cité en exemple. Dans cette chronique, différents projets de construction ou de rénovation majeure réalisés au Québec sont mentionnés, dont ceux aux habitations Sainte-Catherine d'Alexandrie, Dandurand et De La Mennais à Montréal. « Depuis 2008, grâce à un budget accru, l'Office a pu favoriser des rénovations fonctionnelles, en choisissant judicieusement des matériaux durables et faciles d'entretien pour les employés de soutien. On confie à des architectes la tâche de concevoir des projets répondant aux normes de confort, de salubrité et de sécurité établies, mais qui s'incorporent harmonieusement – par leur qualité architecturale – à la trame urbaine, tout en respectant des budgets restreints. [...] Puisqu'on travaille généralement dans des édifices qui sont habités, on doit faire en sorte que l'entrepreneur et l'architecte tiennent compte des besoins des locataires. On donne, d'ailleurs, à ces derniers l'occasion de faire connaître leur opinion, puisqu'ils y habitent et sont donc familiers avec l'usage des lieux », peut-on lire dans l'article.

Journée intervention de milieu montréalaise (JIMM)

L'OMHM a coordonné les activités du comité JIMM, qui réunit des intervenants de l'OMHM, d'organismes communautaires, du Centre Saint-Pierre et du CIUSSS du Centre-Sud de l'île de Montréal. Les membres ont organisé une journée d'échange le 16 février 2017, sous le thème « Reconnaissons que nous avons des spécificités et des expertises à acquérir et à partager ». Une centaine de participants de l'ensemble du territoire montréalais étaient réunis pour l'occasion avec l'objectif de dégager des pistes d'action afin de bonifier cette pratique spécifique. Trois chantiers issus de cet événement – Intimidation, Réseautage des intervenants de milieu en HLM à Montréal et Meilleur arrimage entre les intervenants de milieu et les HLM – ont démarré leurs travaux en 2017.

¹FORMES, volume 13, numéro 1, 2017



Afin d'atteindre ses objectifs d'efficacité et d'efficience, l'OMHM poursuit ses efforts pour mieux outiller ses employés. La révision des processus d'affaires, la poursuite de l'amélioration de l'organisation du travail ainsi que les outils de travail et de gestion font partie des stratégies adoptées.

Responsable et imputable

En 2017, l'OMHM a adopté de nouveaux indicateurs permettant aux administrateurs de mieux mesurer les résultats des actions de l'organisation sur certains éléments stratégiques. Un tableau de bord comportant 30 données liées au suivi du plan stratégique a été développé. Parmi ces données, les membres du CA en ont choisi 12 qu'ils suivront deux fois l'an. Des tableaux de suivi individuels des grands projets ont aussi été mis en place.

Développement durable et développement social

Les bilans des plans d'action en développement durable 2010-2016 et en développement social 2011-2016 ainsi qu'une réflexion sur la mise en œuvre des futurs plans d'action ont été déposés au conseil d'administration de l'OMHM en avril 2017. Un groupe de travail a ensuite été formé. Il a pour mandat d'élaborer des orientations communes et de proposer une démarche afin de les intégrer aux réflexions sur le prochain plan stratégique. « Le développement durable et le développement social sont intimement liés à la mission de l'OMHM, souligne l'adjointe à la directrice générale Hélène Bohémier, qui pilote le groupe de travail. Malgré l'adhésion d'un grand nombre d'employés et de gestionnaires à ces principes, leur application dans les actions et décisions de l'organisation demeure un défi. Un réflexe plus spontané est encore à développer dans la plupart des équipes. »



Restructurer des équipes pour plus d'efficacité

Au cours des trois dernières années, le Service des immeubles de l'OMHM s'est vu octroyer d'importants budgets pour des travaux majeurs de remplacement, d'amélioration et de modernisation ainsi que pour de nouveaux projets de régénération. La structure du service regroupant près de 100 employés et gestionnaires a donc été revue, dans une perspective à long terme, pour équilibrer les mandats et les activités. Le soutien offert au Service de la gestion des logements abordables sera également accru.

L'OMHM a aussi rassemblé toutes les activités financières de l'OMHM, jusqu'alors fragmentées, en créant un tout nouveau Service des finances. Cette restructuration est en phase avec le développement en cours d'un nouveau progiciel financier, Logic.net, qui regroupera et simplifiera les opérations financières des programmes HLM, PSL, Logement abordable Québec (LAQ), entre autres.

Une campagne promotionnelle qui porte ses fruits

Les résidences ENHARMONIE ont été mises en place grâce au programme Logement abordable Québec, qui finançait la construction des immeubles, mais dont les opérations devaient, par la suite, s'autofinancer. L'OMHM déploie chaque année, des efforts promotionnels afin de conserver un bas taux de vacance des logements et ainsi minimiser l'augmentation des loyers (2 % en 2017).

Le lancement, en mars 2017, d'un nouveau site Web adapté aux appareils mobiles et le déploiement d'une nouvelle campagne de publicité, incluant des véhicules publicitaires comme les abribus, les autobus de la Société de transport de Montréal, le journal de Montréal, la radio grand public et les réseaux sociaux, ont porté leurs fruits. Les efforts réunis ont permis au nouveau site de franchir la marque des 100 000 visiteurs annuels, ce qui constitue une hausse de 40 % par rapport à l'achalandage de 2016. Une augmentation de 28 % des demandes d'information téléphoniques et de 30 % des visites sur place a également été observée.



L'OMHM poursuit le défi d'assurer des milieux de travail stimulants et attrayants. Il œuvre à maintenir les relations positives déjà établies avec ses gestionnaires et ses employés.

Nouvelles conventions collectives

Le 29 juin 2017, les représentants du Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal, section locale 301, et la direction de l'OMHM ont signé la nouvelle convention collective des employés cols bleus. D'une durée de huit ans (2016-2023), cette convention consolide les acquis en matière de développement des compétences et met en place un climat de partenariat favorable au développement de projets visant à améliorer les services offerts à nos clientèles.

En ce concerne les cols blancs, c'est le 5 juillet 2017 que les représentants du Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP) et les représentants de l'OMHM ont signé la convention collective 2016-2023. Les négociations ont permis, entre autres, de préciser les attentes des parties au sujet du mouvement de la main-d'œuvre, tout en balisant la dotation en personnel en surcroît, en tenant compte de la réalité et des besoins de l'OMHM.

Assurer la relève

Comme chaque année, le diagnostic de la main-d'œuvre a été mis à jour. Les départs à la retraite et les postes vulnérables ont été identifiés. En 2017, la formation des leaders de demain s'est poursuivie. Les 14 gestionnaires participants ont reçu, au cours des deux années précédentes, une formation visant à développer leur vision organisationnelle et leurs habiletés politiques pour qu'ils puissent occuper des postes de gestion identifiés comme vulnérables ou stratégiques.



Plan quinquennal en santé et sécurité du travail

Le dossier de santé et sécurité du travail (SST) à l'OMHM présente une performance supérieure à celles des organisations similaires au Québec. Il faut dire que l'Office vise une amélioration constante de ses pratiques et de ses façons de faire en la matière. Un nouveau plan de prévention en santé et sécurité du travail 2017-2020 a été adopté en mai 2017. Les recommandations découlant d'une évaluation globale de la gestion de la santé et de la sécurité du travail et d'un audit, menés respectivement en 2015 et en 2016 par des firmes professionnelles, y ont été intégrées. Le nouveau plan, qui comprend un volet préventif, établit quatre niveaux de priorité des risques et des objectifs. Il sera modifié périodiquement pour refléter les avancées ou les ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs.

Développer les compétences

Un projet de développement des compétences en panneau de plâtre, qui succède aux projets qui ont permis la mise en place des équipes de plomberie, d'électricité, de menuiserie, de peinture et de serrurerie, a été lancé le 1^{er} juillet 2017. L'employé formé a exécuté 127 bons de travail. Au total, les travaux réalisés à l'interne ont coûté 36 250 \$ plutôt que les 121 480 \$ qu'aurait coûté un entrepreneur externe, ce qui représente une économie de 70 %. Le projet se poursuit jusqu'au 30 juin 2018.

Mesurer la valeur du travail accompli

Le 31 mai 2017, l'OMHM réunissait ses employés lors de l'événement l'OMHM s'EXPOse, un clin d'œil au 50^e anniversaire d'Expo 67. Plusieurs d'entre eux ont rassemblé documents et photos afin d'animer le salon des exposants lors de cette journée. Des kiosques sur différents thèmes présentaient les réalisations des dernières années et permettaient à chacun d'élargir ses connaissances sur l'organisation. Une présentation du bilan de mi-parcours du Plan stratégique 2015-2019 a aussi été un moment privilégié et mobilisateur permettant de mesurer la valeur du travail accompli.



Se serrer les coudes pour de bonnes causes

C'est un secret de Polichinelle : les employés de l'OMHM ont le cœur sur la main. En plus de travailler pour une organisation dont la mission à vocation sociale est importante, plusieurs d'entre eux s'engagent auprès de causes qui leur tiennent à cœur. L'Office appuie deux organismes : la Fondation de l'OMHM, qui soutient la persévérance scolaire des jeunes vivant en HLM, et Centraide. Une campagne jumelée a permis d'amasser 27 426 \$ en 2017. Les activités – dîners communs, tournoi de quilles, souper gastronomique, vente d'articles artisanaux, etc. – mises en place par les employés mobilisent les troupes et insufflent, chaque année, un vent de solidarité dans toute l'organisation.

La Fondation de l'OMHM a, pour sa part, tenu d'autres activités, dont un concert-bénéfice organisé en collaboration avec Éducaide, mettant en vedette les sœurs Boulay. Cet événement a permis de récolter un montant net de plus de 85 500 \$ et le cocktail-bénéfice annuel a dépassé les 100 000 \$, un record pour la Fondation! Durant ce cocktail, la Fondation de l'OMHM a dévoilé un partenariat avec l'École

nationale de cirque. Un nouveau programme donnera accès gratuitement à des cours d'initiation aux arts du cirque pour des jeunes des HLM.

Pour les employés de l'OMHM, le moment fort de 2017 a été de suivre leurs six collègues et deux jeunes issus des HLM qui ont pris part, en compagnie de huit autres participants, à un trek de 12 jours au Maroc pour gravir le mont Toubkal, le plus haut sommet de l'Afrique du Nord. Souper couscous, soirée de quilles, tirages, spectacle, journée de plein air, randonnées... Les participants ont travaillé d'arrache-pied pour récolter plus de 90 000 \$, et leurs collègues les ont soutenus tout au long de l'aventure.

Bruno Garneau



« ... malgré son handicap, Bruno mène une belle vie. Il est une personne très facile à vivre »

Résidant des habitations Parthenais, dans l'Est de Montréal, Bruno Garneau est un modèle de détermination et de persévérance. En raison de son handicap sévère, il ne parle pas et se déplace en fauteuil roulant qu'il actionne par des mouvements de tête. Malgré cela, M. Garneau mène une vie active.

En septembre 2016, il participait d'ailleurs aux Jeux paralympiques de Rio, ses deuxièmes, après ceux de Londres. Son sport? La boccia, l'équivalent pour les personnes handicapées du bocce, un sport italien qui ressemble à la pétanque. M. Garneau s'adonne avec passion à ce sport depuis 1993, grâce à un équipement spécial, et grâce aussi à Ginette Béliveau, sa complice et assistante depuis plus de 20 ans!

M. Garneau, qui vit seul dans son logement, reçoit l'aide de quatre personnes, dont Ginette. Il n'est pas question pour lui d'aller dans un centre spécialisé pour personnes handicapées, où il s'ennuierait. Il se dit très heureux aux habitations Parthenais, qui sont situées près de tous les services, car il sort souvent magasiner. Les locataires le connaissent, et il se sent chez lui. M^{me} Béliveau raconte que ceux-ci sont souvent épatés de le voir si actif, mais elle souligne qu'ils ont parfois tendance, à tort, à le prendre en pitié. « Je leur explique que malgré son handicap, Bruno mène une belle vie. Il est une personne très facile à vivre », conclut-elle.

A photograph of Jean-Claude Leblond, an elderly man with grey hair, wearing a light blue and white checkered short-sleeved shirt. He is standing on a balcony with a metal railing, leaning on it with both hands. The background is filled with lush green trees under bright daylight. In the top right corner, there is a teal rectangular box containing his name in white text.

Jean-Claude Leblond

Il aime sa résidence,
les gens qui
l'entourent, le
personnel courtois,
le petit parc
à proximité...
Un vrai chez-soi!

Après le départ de ses deux fils de la maison paternelle, Jean-Claude Leblond se trouve un petit appartement dans Rosemont et entame une vie plutôt solitaire. Ancien journaliste et éditeur d'une revue consacrée aux arts, il dispose de revenus de retraite limités. Il vit bien modestement, va nager et pratique le yoga tous les jours. Il marche beaucoup en ville et observe la vie autour de lui...

... jusqu'au jour où son logement est transformé en condo à vendre. Il place alors ses espoirs dans la résidence ENHARMONIE Saint-Eugène, qu'il a vu construire tout près de chez lui. Son emménagement, il y a un peu plus de cinq ans, le sort soudain de sa solitude. « Ici, il y a plein de gens que je peux aider, car ils sont pour la plupart beaucoup plus âgés que moi », explique-t-il, rappelant qu'il n'a que 71 ans, alors que la plupart de ses voisins sont octogénaires, voire nonagénaires.

Il met alors son énergie au service de son nouvel entourage, par exemple, pour gérer le prêt temporaire d'un triporteur « collectif » à un résidant qui souffre d'une sciatique ou à une résidante qui se remet d'une opération ou bien pour établir une entente avec le Collège de Rosemont qui installe maintenant un centre de prélèvements sanguins une fois par mois à la résidence. Il le fait parce qu'il aime sa résidence, les gens qui l'entourent, le personnel courtois, le petit parc à proximité... Un vrai chez-soi !



Mustapha Arihir

En homme posé, Mustapha Arihir s'étonne un peu qu'on veuille parler de lui et de sa famille, alors qu'ils ont emménagé aux habitations Paul-Buissonneau tout récemment, en février dernier. Ingénieur agronome, cet Algérien d'origine vit au Québec depuis une quinzaine d'années. Malheureusement, il n'a pas eu la vie facile ces derniers temps et se trouve actuellement au chômage. Le nouvel appartement constitue donc un grand soulagement sur le plan financier pour lui et son épouse, après presque neuf ans d'attente pour obtenir un logement dans une habitation à loyer modique.

Il n'a que de bons mots sur son environnement et même sur le déménagement, qui s'est déroulé sous des auspices favorables. « J'étais un peu inquiet de déménager en plein hiver, mais ça s'est bien passé, car il faisait beau et pas trop froid. » Ses trois enfants sont ravis d'avoir chacun leur chambre. Ils se sont intégrés facilement puisqu'ils sont restés dans le même quartier, qu'ils fréquentent toujours la même école et qu'ils continuent de côtoyer leurs amis.

Dans son ancien logement, les pièces étaient beaucoup plus petites. M. Arihir voit aussi la proximité de la station de métro Rosemont comme un bel avantage, car cela facilite les transports. « Il y a toutes les commodités aux environs, c'est très agréable comme milieu de vie », conclut-il. Souhaitons maintenant qu'il obtienne l'autre chose à laquelle il aspire : un nouvel emploi!

« Il y a toutes les commodités aux environs, c'est très agréable comme milieu de vie. »



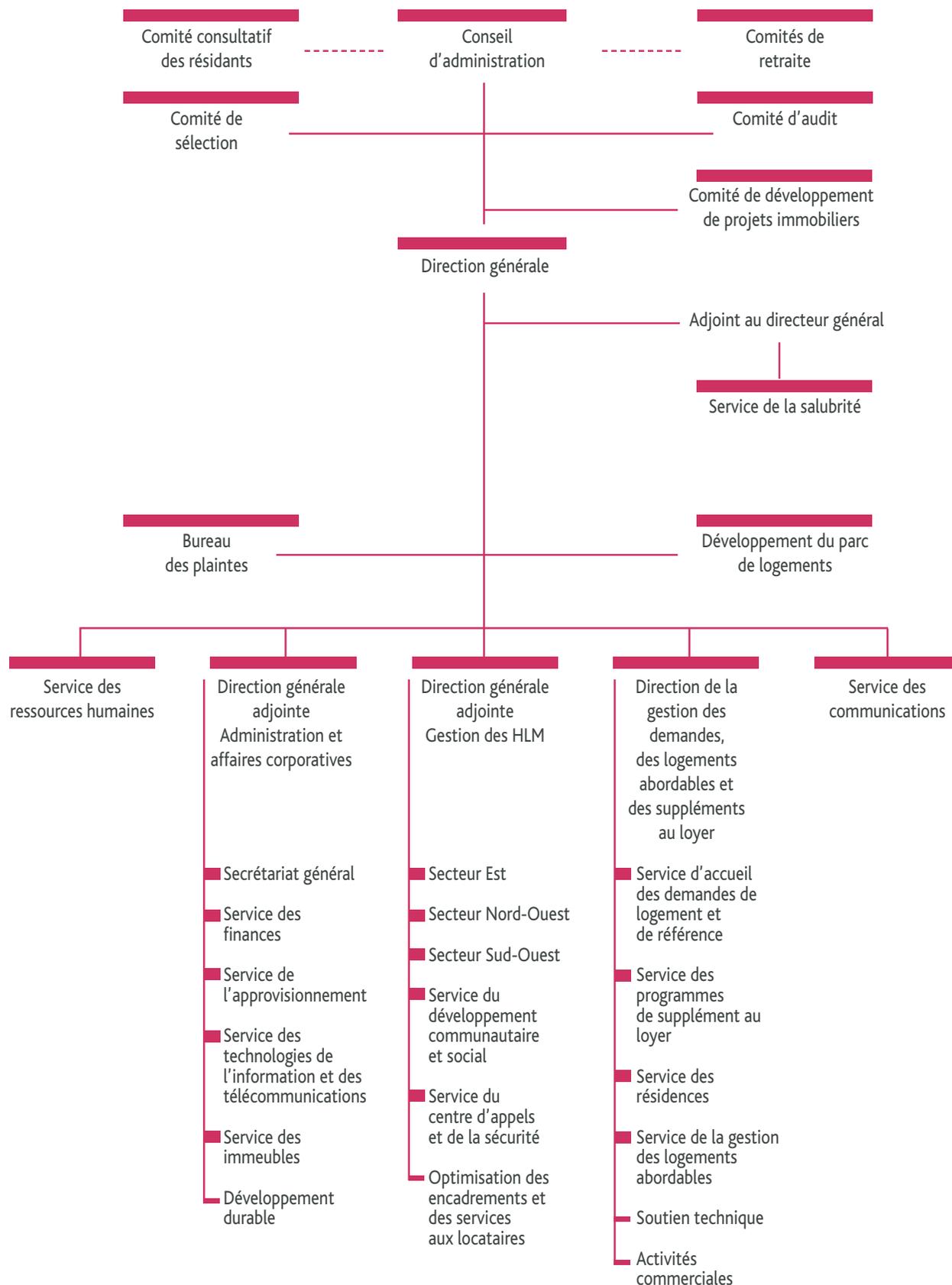
Objectifs 2018

Les orientations stratégiques énoncées dans le plan stratégique 2015-2019 se traduisent par diverses actions prioritaires en 2018, dont celles-ci :

- Poursuivre les représentations afin de saisir les occasions qu'offre le programme AccèsLogis Montréal, la Stratégie nationale sur le logement et l'entente de gestion renouvelée avec la SHQ dans le but d'augmenter le parc de logements géré par l'OMHM et ainsi mieux répondre aux besoins des Montréalaises et des Montréalais.
- Poursuivre le développement de l'offre de logements sociaux, notamment en poursuivant le développement du projet mixte Saint-Denis-Rosemont (résidence pour aînés de 193 logements et centre administratif) par l'obtention d'un engagement définitif dans le cadre du programme AccèsLogis et d'une mise en chantier en 2019;
- Du côté des travaux, poursuivre les projets de régénération aux habitations Saint-Michel Nord et Petite-Bourgogne; terminer, entre autres, la remise à neuf de bâtiments aux habitations DuFort, Delorimier, Nicolet, Terrasse-Ontario A et C, Dollier-de-Casson. Ces grands chantiers touchent 533 logements;
- Adopter et mettre en œuvre un plan d'action en matière de lutte à la vermine prévoyant l'accentuation de la prévention, la mise en œuvre de nouvelles façons de faire et le développement de nouveaux partenariats avec la Ville de Montréal et ses arrondissements, les organismes communautaires ainsi qu'avec le réseau de la santé et des services sociaux;
- Attribuer les unités PSL-SL1 dans les délais prescrits en faisant une saine gestion dans un contexte de resserrement du marché (bassin de bons logements sur le marché privé déjà grandement exploité). Appuyer ainsi les organismes communautaires qui travaillent à la prévention de l'itinérance. Certaines de ces unités étant en effet destinées à des personnes à risque d'itinérance ou se trouvant présentement à la rue.

L'OMHM poursuivra également les différentes actions en cours afin d'optimiser son offre de services aux résidants. Le diagnostic sur les communications avec les résidants mènera à l'élaboration et à la priorisation de pistes d'amélioration, entre autres en matière de traitement des demandes et des plaintes.

Organigramme 2017



Résultats financiers 2017

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	HLM public 2017	HLM privé 2017	PSL 2017
	\$	\$	\$
Produits			
Loyers	88 434 712	204 227	-
Apports:			
Subventions provinciales	63 933 364	418 540	49 037 996
Subventions municipales	8 712 319	-	5 379 234
Subventions fédérales	-	-	-
Amortissement subventions provinciales	11 718 162	109 476	-
Amortissement subventions municipales	225 960	-	-
Autres	1 078 813	1 354	-
Total des Produits	174 103 330	733 597	54 417 230
Charges			
Administration	29 689 403	24 840	54 417 230
Conciergerie et entretien	30 322 925	39 258	-
Énergie, taxes, assurances et sinistres	55 881 151	144 460	-
Remplacement, amélioration et modernisation	33 132 328	383 946	-
Intérêts sur financement intérimaire RAM Capitalisé	471 507	-	-
Intérêts sur la dette à long terme	10 377 693	24 428	-
Autres frais de financement	448 017	-	-
Amortissement des immobilisations corporelles	12 146 214	109 476	-
Amortissement de la contribution au FQHC	-	-	-
Services à la clientèle	1 233 579	-	-
Total des Charges	173 702 817	726 408	54 417 230
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	400 513	7 189	-

ACL 2017	LAQ 2017	Immeubles Benny Farm et autres 2017	Total multiprogramme	
\$	\$	\$	2017	2016
			\$	\$
2 247 799	20 048 739	2 452 748	113 388 225	111 729 329
-	-	-	113 389 900	104 170 341
-	-	-	14 091 553	12 988 489
-	-	384 385	384 385	449 089
461 356	2 725 826	-	15 014 820	13 403 317
151 185	979 174	-	1 356 319	1 303 544
49 645	353 245	552 250	2 035 307	2 720 580
2 909 985	24 106 984	3 389 383	259 660 509	246 764 689
197 972	4 592 674	310 632	89 232 751	82 898 554
362 121	3 499 484	571 034	34 794 822	32 114 543
523 443	4 415 687	734 388	61 699 129	58 573 593
-	-	-	33 516 274	34 238 128
-	-	-	471 507	381 478
606 153	2 022 776	800 802	13 831 852	13 505 070
-	-	-	448 017	459 749
973 118	5 525 213	443 529	19 197 550	17 273 591
19 886	169 949	-	189 835	114 029
626	2 638 388	601 418	4 474 011	3 575 691
2 683 319	22 864 171	3 461 803	257 855 748	243 134 426
226 666	1 242 813	(72 420)	1 804 761	3 630 263

Ce document est publié par le Service des communications.

Directeur : Mathieu Vachon

Coordination et rédaction :

Valérie Rhème, en collaboration avec
de nombreux collègues

Rédaction des portraits des résidents :

Hélène Morin,
Jocelyne Dorris (Bruno Garneau)

Conception graphique et montage :

Art & Graf

Photo de la page couverture et p. 12 :

Olivier Bousquet

Photographies :

Alarie Photo, Francis Gagnon, OMHM,
Sarah Scott

Révision linguistique :

Marie-Rose Basque, réviseure agréée,
Linguitech

Office municipal d'habitation de Montréal
415, rue Saint-Antoine Ouest, 2^e étage
Montréal (Québec)

H2Z 1H8
514 872-6442
www.omhm.qc.ca

3^e trimestre 2018
Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-921999-48-9