

Bâtir ensemble un monde

ouvert

moderne

humain

montréalais



Rapport annuel d'activités 2018

Avec résultats financiers (version sommaire)



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Table des matières



- 3 Bâtir ensemble un monde moderne**
- 4 Mot du président et de la directrice générale**
- 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
- 31 Augmenter l'offre de logements et mieux répondre à la diversité des besoins**
 - 32 Accroître et faciliter l'accès au logement social à Montréal
- 40 Saisir les occasions d'amélioration et de développement**
 - 41 Positionner l'OMHM dans l'environnement politique et stratégique
 - 45 Accroître la performance de l'organisation
 - 49 Compter sur une équipe compétente
- 56 Objectifs 2019**
- 57 Organigramme 2018**
- 58 Résultats financiers 2018**



Vous pouvez accéder directement aux pages du rapport annuel 2018 en cliquant sur la section ou la page désirée dans la table des matières.



Pour revenir à la table des matières, cliquez sur l'icône « Retour à la table des matières » située au bas de chaque page.



Bâtir ensemble un monde moderne

À l'aube de son 50^e anniversaire, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) vise plus que jamais à être une organisation ouverte sur les quartiers, les collaborations et les partenariats, ouverte au développement innovateur. Interpellé par les débats sociaux, les orientations et les politiques actuelles, l'Office s'adapte continuellement aux changements et relève de nouveaux défis.

Ces changements et ces défis sont par ailleurs nombreux. Les besoins des Montréalaises et des Montréalais en matière de logements sont considérables. La qualité des milieux de vie, que ce soit en lien avec les rénovations majeures, l'implication des résidants ou les services offerts, demeure au cœur des préoccupations de l'organisation. Les enjeux touchant la santé mentale, l'autonomie des aînés et la salubrité des logements restent bien présents. Sur le plan des ressources humaines, le recrutement, particulièrement pour certains postes spécialisés, se fait plus difficile et l'organisation voit de précieuses ressources partir à la retraite.

Pour faire face aux défis, l'OMHM compte sur une force vive de plus de 900 employés et un grand nombre de partenaires et de fournisseurs. Le thème « 50 ans d'adresse au cœur des quartiers », choisi pour le 50^e anniversaire qui sera célébré en 2019, rappelle que l'organisation a développé des compétences variées en innovant et en faisant preuve de créativité ainsi qu'en s'adaptant aux contextes sociaux et politiques au fil du temps. Son expertise est vaste et en constante adaptation à son environnement.

L'OMHM veut explorer des scénarios de financement novateurs afin de contribuer davantage à l'offre de logements disponibles à Montréal. L'organisation révisé et réinvente même parfois ses pratiques. Elle modernise ses outils de travail et de communication. Bref, elle cherche sans cesse des solutions adaptées aux réalités d'aujourd'hui. En ce sens, l'OMHM se définit comme un acteur moderne du logement social.

L'OMHM est responsable de 20 810 logements HLM, 2 230 logements des autres programmes et près de 13 000 unités des programmes Supplément au loyer (PSL) sur l'île de Montréal. Créé en 1969, il est aujourd'hui le plus important Office municipal d'habitation par son nombre de logements et de locataires et le plus grand gestionnaire résidentiel au Québec.



Mot du président et de la directrice générale



Consolidation et finalisation des projets en cours, voici le mot d'ordre transmis aux équipes de l'OMHM en cette avant-dernière année du plan stratégique 2015-2019. Les travaux de régénération aux habitations Saint-Michel Nord, l'implantation de nouveaux standards de conciergerie, la poursuite des travaux du Chantier sur les communications avec les résidants, l'élaboration d'un plan de lutte intégré à la vermine sont quelques-uns des dossiers qui mobilisaient déjà une bonne partie du personnel en tout début d'année. Vous trouverez d'ailleurs le détail de l'avancement de ces travaux dans les pages qui suivent.

Sur le point de souligner son 50^e anniversaire, notre organisation a aussi le regard tourné vers les années à venir. Des changements importants au sein de la direction ont été l'élément déclencheur d'une réflexion sur les orientations des prochaines années. Une vingtaine de cadres ont répondu à l'invitation d'exposer à la direction générale leur point de vue sur un éventuel partage des responsabilités. Plus largement, les discussions ont porté sur les défis potentiels des cinq prochaines années.

Quatre enjeux ont fait consensus : la qualité des milieux vie, les attentes des résidants au sujet des services qui leur sont offerts, le développement du parc immobilier ainsi que la réalité budgétaire de l'OMHM et les contraintes qui y sont liées.

Des changements à la macrostructure ont été présentés à l'automne et ont pris effet en début de 2019. Les rôles et responsabilités de la Direction générale adjointe – Administration et finances ont été scindés en deux unités distinctes : la Direction des finances et de l'administration et la Direction de la gestion et du développement des actifs. Il s'agit là d'une première étape.

En 2019, l'organisation se penchera, plus spécifiquement, sur le redéploiement des services de proximité dans les HLM et, en général, sur les services aux résidants. L'objectif sera alors de refléter, entre autres, les recommandations du Chantier sur les communications avec les résidants, déposées en 2018 (p. 12), les réflexions sur le prochain plan stratégique et l'expérience acquise — et transférable — lors du projet d'innovation sociale aux habitations Saint-Michel Nord (p. 10).



M. Christian Champagne
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^{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. Robert Labelle
Administrateur,
nommé par le conseil
d'agglomération
de Montréal



M. Sylvain Labrecque
Administrateur,
élu par les résidents



M^{me} Ghislaine Laramée
Administratrice,
élu par les résidents



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

L'amélioration continue des services offerts aux résidents fait partie des préoccupations quotidiennes de l'Office. Toutefois, le grand nombre de ménages en attente d'un logement social — près de 23 000 sur le territoire montréalais — inquiète. L'urgence et la difficulté de développer de nouveaux logements auxquelles l'OMHM est confronté apportent d'autres défis à relever. L'Office a la volonté de réaliser des projets immobiliers avec les moyens à sa disposition, mais des obstacles jouent sur l'atteinte des cibles qu'il a définies en 2018 et leur calendrier de mise en œuvre (p. 32). Mentionnons à cet effet la hausse des coûts de construction ou de rénovation dans la métropole ainsi que la complexité des processus décisionnels inhérents au développement. En étroite collaboration avec la Ville de Montréal, l'OMHM poursuivra ses efforts pour définir son rôle et préciser les modalités de collaboration attendues de part et d'autre dans le cadre de la Stratégie de développement de 12 000 logements sociaux et abordables.

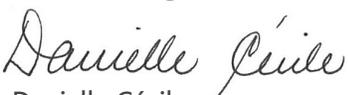
Il va sans dire que les succès de l'OMHM en matière de qualité de ses milieux de vie et de développement de nouveaux logements reposent en partie sur sa capacité à maintenir et à développer des alliances avec ses partenaires : élus, bailleurs de fonds, arrondissements et services municipaux, milieux communautaires, de la santé, du développement immobilier, de la recherche et du secteur privé. Ces succès reposent aussi sur l'aptitude de notre organisation à mobiliser nos résidents, qui demeurent nos partenaires de premier choix. Que ce soit par leur participation aux instances de consultation, aux associations de locataires ou aux différentes activités, nos résidents s'impliquent dans la gestion de l'OMHM et influencent positivement les milieux de vie.

Bonne lecture!

Le président du conseil d'administration


Christian Champagne

La directrice générale


Danielle Cécile

Changement à la présidence du conseil d'administration



Christian Champagne succède à Robert Labelle à la présidence du conseil d'administration de l'OMHM.

Christian Champagne a été élu par acclamation au poste de président du conseil d'administration (C.A.) de l'Office municipal d'habitation de Montréal le 13 septembre 2018.

C'est en avril 2016 que M. Champagne a été nommé au C.A. de l'OMHM par le conseil d'agglomération de Montréal. Il a cumulé quelque 30 ans d'expérience à la Ville de Montréal. Au moment de prendre sa retraite, en 2016, il était chef de division du développement résidentiel à la Direction de l'habitation de la Ville de Montréal. Il a occupé d'autres postes de gestionnaire dans cette direction ainsi qu'au Bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise à l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, au Service du développement économique et urbain et au Service de l'urbanisme.

Christian Champagne détient une maîtrise en analyse et gestion urbaines et un baccalauréat en architecture.



Robert Labelle a été à la barre du conseil d'administration de l'OMHM pendant 16 ans.

Robert Labelle avait aussi été nommé au conseil d'administration de l'OMHM par le conseil d'agglomération de Montréal. Il a occupé la fonction de président de 2002 à 2018. Par la suite, il est demeuré au C.A. à titre d'administrateur.

M. Labelle est arrivé au moment des fusions municipales et, par conséquent, de la fusion des 15 offices municipaux d'habitation de l'île de Montréal. Il a largement contribué à ce qu'est l'OMHM aujourd'hui. C'est sous sa gouverne que les services offerts aux résidents à la grandeur du territoire montréalais se sont organisés, consolidés et améliorés, notamment par la prolongation des heures d'ouverture du centre d'appels et la mise en place du Centre de coordination de la sécurité. C'est aussi pendant cette période que l'OMHM a augmenté son offre de logement grâce à l'acquisition des habitations Benny Farm, sans l'aide de subventions gouvernementales, et la création du réseau de résidences ENHARMONIE.

En plus de ses compétences de gestionnaire et de sa connaissance approfondie du logement social, Robert Labelle est reconnu pour ses grandes qualités humaines. Pour lui, l'amélioration des organisations a toujours été indissociable, voire tributaire, de l'épanouissement des personnes qui y œuvrent.

Robert Labelle a apporté une contribution remarquable et durable au réseau du logement social, tant sur la scène montréalaise que sur la scène québécoise. La grande équipe de l'OMHM le salue chaleureusement et le remercie du fond du cœur.



Assurer la qualité des milieux de vie

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 seront réalisés 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 est longue — influencent la qualité des milieux de vie. La grande équipe de l'OMHM travaille pour que les résidents se sentent bien chez eux, tant dans leur logement que dans leur environnement. Ses actions et ses décisions sont d'ailleurs orientées en ce sens.

Poursuivre les rénovations majeures



Les 20 810 logements HLM gérés par l'OMHM sont répartis dans plusieurs types de construction — plans d'ensemble, tours d'habitation, multiplex ou logements unifamiliaux en rangée — sur tout le territoire de l'île de Montréal. Tous ces immeubles doivent respecter les normes des différents codes et règlements, dont ceux du logement, du bâtiment et du Service de prévention des incendies de la Ville de Montréal. Depuis dix ans, grâce à des budgets rehaussés, l'OMHM met tout en œuvre pour assurer une planification à long terme de ses travaux et y intégrer des principes novateurs et durables afin d'offrir à ses locataires des logements et un environnement de qualité. De 2008 à 2018, plus de 912,3 M\$ ont été investis dans un patrimoine collectif évalué à plus de 3 G\$. C'est un énorme pas en avant, mais l'OMHM estime toutefois qu'il lui faut plus de 1,2 G\$ pour réaliser une mise à niveau complète de son parc de logements HLM. Il reste d'importants défis à relever afin d'assurer la sauvegarde de ce patrimoine architectural et social.

En 2018, le budget des travaux majeurs de rénovation, d'amélioration et de modernisation (budget RAM) du parc immobilier HLM s'élevait à 86,5 M\$. Il a servi, entre autres, à finaliser des chantiers en cours. Ainsi, 94 chantiers de travaux majeurs, touchant des immeubles comptant 5 767 logements (27,4 % du parc HLM), ont été terminés. À ce budget s'ajoutent 54,3 M\$ sur 3 ans obtenus pour la régénération des habitations Saint-Michel Nord.

L'OMHM profite des travaux majeurs pour améliorer la performance énergétique de ses bâtiments et ainsi contribuer à la maîtrise de la consommation d'énergie et à la réduction des émissions de gaz à effet de serre de son parc immobilier. Des subventions substantielles — 376 060 \$ en 2017 et 722 368 \$ en 2018 — permettent de réaliser une partie des travaux de cette nature.

Travaux majeurs 2018

86 459 012 \$

investis dans les travaux majeurs

94 chantiers

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

1 777 participants aux 100 activités d'information et de consultation et aux 16 événements de fin de chantier

295 résidents accompagnés individuellement dans des situations liées à la réalisation des travaux (relogement, recherche de ressources, répit temporaire, etc.)

Des chantiers terminés, entre autres, aux habitations Chambredor (phase 1 de 2), Drolet A et B, Dufresne, Dollier-de-Casson (phase 1 de 2) et Terrasse Ontario A et C

Plus de **1 678** logements vacants rénovés grâce à un budget de 16,2 M\$ provenant du budget global de 86,5 M\$

Comparaison des investissements RAM

2018	86 459 012 \$
2017	101 725 171 \$
2016	100 626 322 \$
2015	98 855 266 \$
2014	69 745 964 \$





Saint-Michel Nord : des occasions d'innover

Le grand chantier des habitations Saint-Michel Nord avance à bon rythme. Ce « HLM de demain » aura complètement changé de visage d'ici la fin des travaux en 2019. Rappelons qu'en plus de corriger les désordres des anciens bâtiments, les travaux de remodelage visent à désenclaver le site, à améliorer l'accès aux immeubles, à se conformer à la réglementation en vigueur, à réaffirmer la vocation familiale du lieu par l'ajout de grands logements et à contribuer à la revitalisation du quartier Saint-Michel.

La reconfiguration du lieu permet de préserver et d'améliorer considérablement les espaces, soit 182 logements, deux locaux à vocation communautaire pour les organismes et un local multifonctionnel.

Parmi les travaux réalisés en 2018 :

- Ajout d'un 3^e étage sur les bâtiments conservés
- Réfection de toitures et de toits-terrasses, terminée à 95 %
- Maçonnerie et isolation des murs extérieurs, terminées à 90 %
- Installation de portes et fenêtres, terminée à 85 %

Démarche d'innovation sociale

Les habitations Saint-Michel Nord sont non seulement un lieu de résidence pour près de 600 personnes, mais aussi, un milieu de vie où les activités et les projets sociaux de toutes sortes foisonnent. Le chantier donnait l'occasion de mettre en place les conditions nécessaires à l'établissement d'un milieu de vie sécuritaire, harmonieux et ouvert.

Pour y arriver, l'Office a choisi d'emprunter une approche hors du commun : une démarche d'innovation sociale. Depuis 2018, l'équipe multidisciplinaire qui œuvre aux habitations Saint-Michel Nord est accompagnée par des membres du Cité-ID LivingLab de l'École nationale d'administration publique (ENAP). Elle se penche autant sur les moyens novateurs qui faciliteront la prise de décision et le retour des résidents que sur les façons de favoriser les relations de bon voisinage et du vivre-ensemble par la suite. L'objectif est de pérenniser les investissements et de créer un lieu ouvert sur la communauté. Les leçons apprises seront transposables dans d'autres lieux et projets.

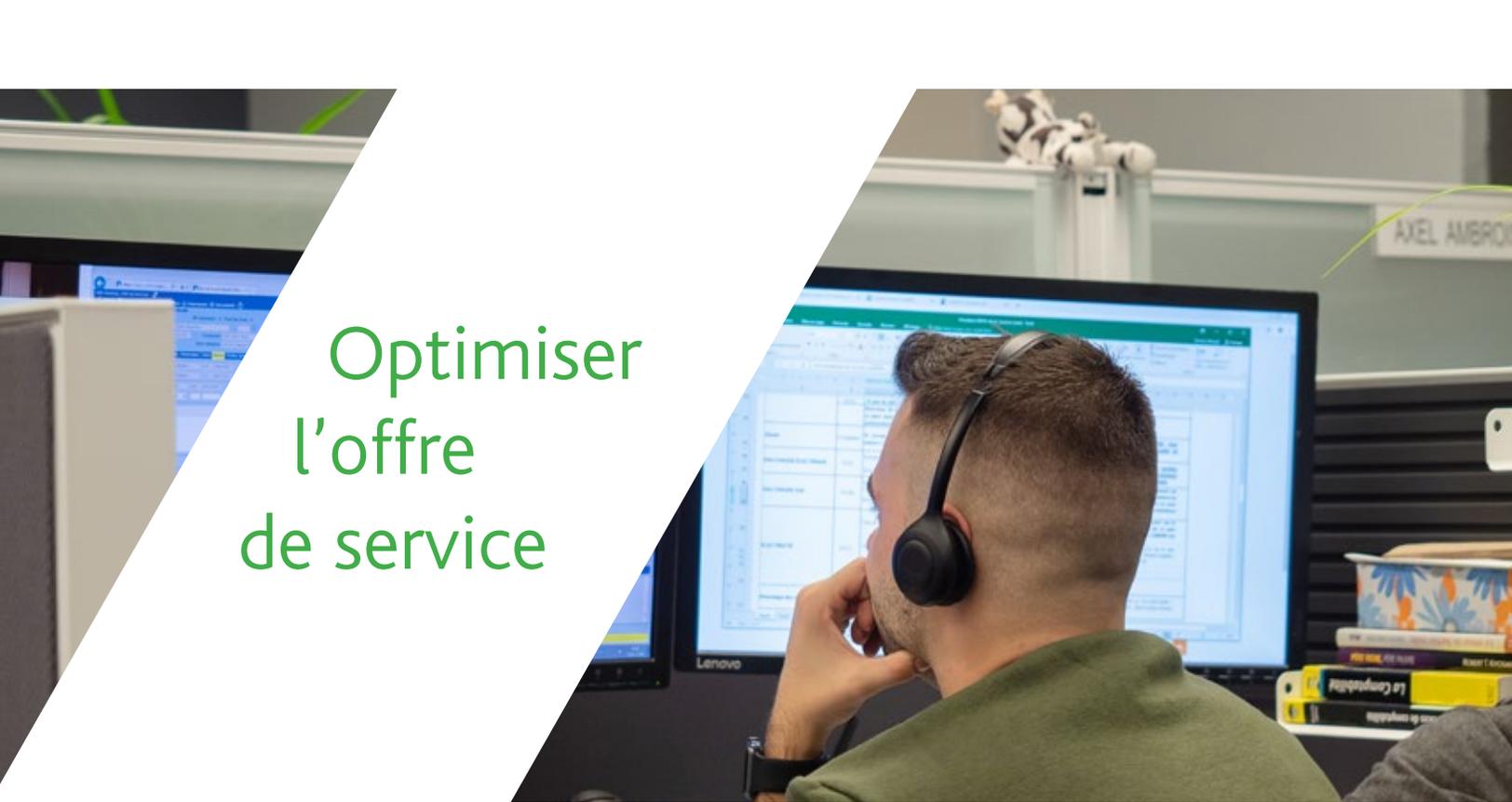
Dresser le bilan de santé du parc de logements abordables

Le parc de logements abordables de l'OMHM est récent : les deux plus vieux immeubles construits par l'OMHM dans le cadre du programme Logement abordable Québec (LAQ), les habitations Louis-Querbes et Adam-Moreau, datent de 2003. En 2018, une équipe de l'OMHM a procédé à une inspection complète de ce parc de 2 230 logements pour établir son bilan de santé, évaluer les besoins de modernisation, d'amélioration et d'entretien et établir une stratégie de financement pour les 25 prochaines années. Rappelons que les logements abordables de l'OMHM ont profité d'une subvention à la construction, mais doivent, par la suite, s'autofinancer, ce qui inclut de défrayer les coûts des travaux.

Dépistage du radon : c'est parti!

À la demande de la Société d'habitation du Québec (SHQ), l'OMHM, tout comme les autres offices du Québec, effectue des opérations de dépistage du radon dans ses immeubles depuis septembre 2018. Quelque 5 000 logements et locaux communautaires et commerciaux font partie du plan de dépistage qui s'étalera sur cinq ans. Cette mesure préventive vise à offrir un milieu de vie sain et sécuritaire aux résidents.





Optimiser l'offre de service

Au-delà du bâti, l'OMHM a à cœur d'offrir une gamme de services de qualité à ses résidents. 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.

Chantier sur les communications avec les résidents

En 2017, la direction de l'OMHM lançait le Chantier sur les communications avec les résidents, portant un regard, entre autres, sur le traitement de leurs demandes et de leurs plaintes. Les consultations, amorcées cette année-là, se sont poursuivies en 2018. Au total, plus de 150 résidents, employés, partenaires et fournisseurs y ont pris part.

Sept thèmes ont été abordés : la langue et le langage utilisé dans les communications, la disponibilité des informations, les outils de communication et l'utilisation de la technologie, les canaux de communication ainsi que les suivis des demandes et des questions des résidents.

Un diagnostic, finalisé à l'été 2018, a permis de tirer un ensemble de constats, touchant parfois purement la communication, mais parfois des services et la façon dont ils sont dispensés.

Par la suite, la direction de l'OMHM et l'ensemble de ses gestionnaires ont adopté des engagements pour chacun des thèmes explorés. Des groupes de travail seront formés en 2019 pour trouver des solutions afin d'amorcer la mise en œuvre d'actions découlant de ces engagements. Un autre chantier sera mis en place en 2019. Il portera sur le redéploiement des services en HLM afin de travailler sur les enjeux qui vont au-delà de la communication.

Demandes reçues au Bureau des plaintes

Les locataires, demandeurs et autres clientèles de l'OMHM peuvent exposer une situation problématique au Bureau des plaintes après avoir épuisé tous les moyens administratifs à leur disposition. Les plaignants sont invités à s'adresser d'abord aux employés et aux gestionnaires concernés pour formuler leur insatisfaction et exposer leur problème. Le Bureau des plaintes est une instance de dernier recours, mais les plaignants ont toutefois tendance à l'utiliser en premier lieu. En 2018, 85 % des plaintes reçues étaient en effet des demandes d'assistance dans la résolution d'un problème et ont donc été transférées aux équipes responsables de la gestion des opérations.

2 567 demandes

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

392 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.

166 demandes fondées

La décision, les lois et les réglementations en vigueur sont discutées avec le plaignant. Des mesures correctives sont appliquées, lorsque nécessaire.





Mise à jour des connaissances en entretien

Qu'entend-on par entretien des terrains autour d'un immeuble? Quelle est la propreté attendue dans un hall d'entrée? Quelle est la fréquence idéale de nettoyage des cages d'escalier? Voilà le type de questions auxquelles répondent les standards d'entretien mis en place à la fin de 2017. Au cours de 2018, les 165 employés affectés à l'entretien et aux réparations dans les HLM ont mis à jour leurs connaissances au cours d'une formation théorique et pratique basée sur le *Guide opérationnel en entretien et hygiène du bâtiment*. Ils ont pu découvrir les produits et les équipements à utiliser et expérimenter les méthodes de travail à suivre pour assurer une uniformité dans les façons de faire des équipes et les résultats obtenus.

Dans la même foulée, les 150 points de chute des employés d'entretien ont progressivement été réaménagés afin de les uniformiser et de permettre à ces employés de travailler dans un environnement ordonné et sécuritaire.

Réalisation de travaux de placoplâtre

Depuis de nombreuses années, l'OMHM mise sur le développement de compétences spécialisées de ses cols bleus. Au fil des ans, la création d'équipes de plomberie, d'électricité, de menuiserie, de peinture et de serrurerie a permis à l'organisation de réaliser des économies substantielles et de garantir une grande qualité des travaux réalisés. En 2018, la réalisation de travaux de placoplâtre à l'interne a fait l'objet d'un projet pilote qui s'est avéré concluant. L'expérience, qui s'est déroulée sur six mois avec un employé, a permis de diminuer le recours à la sous-traitance et d'ainsi réaliser des économies de plus de 160 000 \$.

Plan intégré de lutte à la vermine

La lutte à la vermine est un enjeu de santé publique à Montréal. Elle requiert une mobilisation importante des propriétaires, des locataires, des spécialistes et des gestionnaires publics. Compte tenu de l'ampleur de son parc de logements et de la grande vulnérabilité d'une partie de ses résidents, l'OMHM est particulièrement interpellé par cette question. D'ailleurs, en juin 2018, le conseil d'administration a approuvé un plan intégré de lutte à la vermine. Ce plan établit les priorités jusqu'en 2021 et s'appuie sur trois axes directeurs : la prévention, l'amélioration des résultats des interventions et le développement de partenariats.

Recul de la punaise de lit en 2018

La présence de punaises de lit a été observée dans 1 979 logements, ce qui représente un recul de 27 % par rapport à 2017.

L'équipe de la salubrité a effectué 8 750 visites préventives. Elle a constaté la présence d'insectes ou de rongeurs dans 1 317 logements, soit 15 % des logements visités. Le non-signalement représente toujours un défi.

Une expérience novatrice

En matière de salubrité, plusieurs paramètres sont à prendre en considération dans le choix des traitements. En novembre et décembre 2018, l'Office a eu l'occasion d'expérimenter une combinaison d'approches dans un immeuble présentant un problème récurrent de punaises de lit.

Des chiens dépisteurs ont été utilisés pour détecter des infestations. Ils ont relevé la présence de punaises dans 77 des 152 logements visités.

L'infestation était structurelle. Une combinaison de méthodes de traitement a donc été employée : traitements conventionnels, thermiques (chaleur et vapeur), préventifs, etc. À la suite de ces opérations, le taux d'infestation est passé de 51 % à 3 %.

Des interventions et des inspections soutenues se poursuivront en 2019. Éradiquer les insectes est une chose, mais la gestion parasitaire dans des milieux habités en est une autre. Les efforts concertés des fournisseurs, des partenaires, des locataires et des employés, bien qu'exigeants, portent leurs fruits.





Sécurité et sentiment de sécurité

Le Centre de coordination de la sécurité (CCS) de l'OMHM célébrait son 10^e anniversaire en 2018. Sa création répondait à un faible taux de satisfaction (6,2/10) à l'égard de la sécurité dans les HLM (sondage 2005) et à une préoccupation récurrente au sujet de la sécurité et du sentiment de sécurité de la part des résidents. La mise en place du CCS, la prolongation des heures d'ouverture et l'augmentation des services du centre d'appels ont amélioré la situation. En effet, au sondage de 2017, le taux de satisfaction des résidents des HLM au sujet de la sécurité était passé à 7,5/10.

Dès le départ, l'Office a misé sur une approche sociocommunautaire unique. Le service de patrouille comprend 35 agents du Regroupement des services d'habitation du Québec, coordonnés par deux agents principaux et un superviseur. Les membres sont formés pour comprendre le fonctionnement de l'Office et être sensibles aux réalités vécues par les résidents. En parallèle, l'installation de caméras de surveillance, le raccordement des panneaux d'incendie au CCS, des travaux améliorant la visibilité (émondage, amélioration de l'éclairage, etc.) et des campagnes de sensibilisation auprès des résidents ont renforcé ce service.

En 2018, 18 124 interventions (sécurisation de lieux, problème de cohabitation, etc.) ont été réalisées par les patrouilleurs sur le territoire de l'OMHM. De ce nombre, un peu moins de la moitié étaient des visites préventives.

En 2018, le centre d'appels (entretien, réparations, extermination, sécurité) a répondu à

171 660 appels de résidents (un taux de réponse de 94 %).

Gérer les matières résiduelles : un défi continu

Pendant plusieurs mois, l'OMHM a reçu des plaintes des voisins des habitations Joliette parce que les résidents ne respectaient pas l'horaire de collecte. Une équipe multidisciplinaire, composée d'employés de l'Office et de la Société de développement environnemental de Rosemont (SODER), a pris les choses en main. Un aide-mémoire présentant les horaires des différents types de collectes a été distribué à tous les résidents et affiché dans l'entrée des immeubles. Deux affiches utilisant des codes et des messages simples ont été produites et installées à l'extérieur, à l'endroit où les déchets sont déposés. Selon qu'il s'agit d'un jour de collecte ou non, le message est changé pour indiquer clairement aux résidents ce qu'ils doivent faire. L'intervention s'avère efficace. Il est même question d'implanter cette façon de faire dans d'autres lieux.

Répondre aux exigences des services de collecte des matières résiduelles

En 2018, l'OMHM est intervenu dans 64 habitations, que ce soit pour effectuer des travaux de mise aux normes des installations

ou pour sensibiliser les locataires à la bonne gestion des matières résiduelles. Des consultations ont également été menées auprès de partenaires internes et externes dans le but de définir les orientations de l'OMHM à ce sujet. Un plan de mise en œuvre sera déposé en 2019. L'Office vise à avoir modernisé la majorité de ses installations et de ses pratiques en 2030.

Mobiliser les résidents des HLM

En 2018, l'équipe de la gestion énergétique et environnementale a réalisé, de concert avec de nombreux collègues et partenaires, des interventions citoyennes sur la gestion des matières résiduelles, le verdissement et l'agriculture urbaine dans 65 habitations, touchant ainsi 4 900 ménages (deux fois plus qu'en 2017).

Collecte des matières résiduelles dangereuses

En 2018, 42 108 kilogrammes de matières dangereuses résiduelles provenant des activités des équipes d'entretien et de réparations, des spécialistes (électricité, peinture, etc.) et des résidents ont été récupérés. On en a tiré 1 712 kilogrammes de matériaux (cuivre, laiton et métal) qui ont été vendus, ce qui a permis de verser 5 230 \$ à la Fondation de l'OMHM.





Chaleur accablante : l'OMHM en mode intervention

Du 30 juin au 5 juillet 2018, la région montréalaise a vécu une période de chaleur extrême. Pendant ces six jours, la température maximale quotidienne a varié de 31,7 °C à 35,3 °C. À l'instar de la Ville de Montréal et de la Direction de la santé publique, le 3 juillet 2018, l'OMHM est passé du mode prévention au mode intervention afin de prévenir les problèmes de santé susceptibles de survenir en pareille situation.

Les équipes de l'Office ont été mobilisées d'emblée. De concert avec les associations de locataires, l'équipe du développement communautaire et social s'est assurée que les salles communes climatisées des tours pouvaient accueillir les résidents souhaitant s'y rafraîchir. Des agents du Centre de coordination de la sécurité ont visité certains immeubles pour s'assurer du bien-être et du confort

des locataires. De nombreux employés de divers services ont téléphoné aux personnes jugées particulièrement vulnérables, soit les 2 045 personnes âgées de 80 ans et plus et les 222 familles avec un ou des enfants de moins d'un an. Ces appels de courtoisie ont permis à l'Office de s'enquérir de l'état de santé de résidents et de rappeler les consignes pour se protéger des effets de la chaleur. « Les locataires ont été sensibles à cette délicatesse de la part de l'OMHM. Les employés étaient heureux de participer à cette opération, qu'ils jugeaient nécessaire », a confié le directeur du Secteur Est, Orlando Sévilla.

Rappelons qu'en juillet 2018, le mercure n'est passé qu'une seule fois sous la barre des 26 °C à Montréal. L'OMHM s'est ainsi retrouvé en mode veille de son *Plan particulier d'intervention chaleur extrême* à plus d'une reprise.

Gérer la forêt urbaine et le patrimoine végétal

L'OMHM est conscient de l'impact positif que sa forêt urbaine et ses aménagements peuvent avoir sur la santé et le bien-être de ses résidants ainsi que sur la lutte aux îlots de chaleur. Il a donc entrepris le géoréférencement de ses arbres dans l'application BRANCHÉ de la Société de verdissement du Montréal métropolitain (SOVERDI). En 2018, 38 % de l'inventaire arboricole avait été réalisé et 130 espèces d'arbres avaient été identifiées sur le terrain de 133 habitations. Au total, 6 128 arbres ont été géoréférencés depuis le début de l'opération.

L'Office applique aussi un plan de lutte contre l'agrile du frêne. En 2018, le taux de survie des

frênes traités était de 96 % et celui des arbres nouvellement plantés s'élevait à 98 %, ce qui se révèle être une excellente performance.

Par ailleurs, un projet pilote mené en 2018 démontre que le perfectionnement des pratiques d'entretien horticole et leur centralisation au sein d'une équipe dotée de l'expertise nécessaire permettent à l'Office de mieux gérer le patrimoine végétal existant, et d'améliorer, entre autres, le taux de survie de ses végétaux. L'incidence sur la qualité des milieux de vie est aussi positive.

Un autobus pour les résidences ENHARMONIE

Pour beaucoup d'ainés, les déplacements aux quatre coins de la ville sont un véritable casse-tête. Les résidences ENHARMONIE se sont donc dotées d'un autobus pour augmenter la mobilité de leurs résidants et offrir gratuitement le déplacement vers différentes destinations à Montréal. Entièrement « habillé » d'illustrations originales pour servir de publicité lors de ses déplacements, l'autobus a été inauguré en novembre 2018, en présence de plusieurs membres du Comité consultatif des résidants ENHARMONIE. C'est d'ailleurs ce comité qui a proposé l'ajout d'un autobus afin de bonifier l'offre de services des résidences.



Favoriser la vie communautaire et la cohabitation harmonieuse



Les milieux de vie gérés par l'OMHM présentent une grande diversité générationnelle et culturelle ainsi qu'une forte densité d'occupation. Les gens qui y habitent ont souvent un parcours de vie difficile lié à la pauvreté. On y retrouve aussi des personnes engagées — bénévoles, partenaires, employés de l'OMHM — dans la mise sur pied d'activités et de projets visant à lutter contre l'exclusion et la marginalisation. Une centaine d'associations de locataires, à la base même du fondement des instances de participation, sont des acteurs de premier choix en matière de cohabitation harmonieuse dans les milieux de vie.

Conclusion de l'analyse des instances de participation des locataires

L'analyse des instances de participation des locataires, demandée par le conseil d'administration de l'OMHM et amorcée en 2017, s'est poursuivie en 2018. Sur la base de la représentativité, de la légitimité et de l'efficacité, le comité mixte (locataires, employés et partenaires) a suggéré la mise en place d'un seul Comité consultatif des résidents (CCR) pour tous les résidents logés dans les immeubles administrés par l'Office.

Le modèle a été soumis aux membres du CCR HLM et du CCR ENHARMONIE provisoire pour obtenir leur avis. Les membres du CCR ENHARMONIE provisoire ont adopté la proposition. Quant à ceux du CCR HLM, ils ont choisi de consulter les membres des associations des locataires, qui se sont prononcés contre la mise en place d'un seul CCR. Le comité mixte a alors cessé ses travaux et a soumis les recommandations suivantes : conserver les deux entités en place, rendre permanent le CCR ENHARMONIE, revoir le processus de consultation des locataires et poursuivre le renforcement des structures locales (associations et comités de locataires, comités de secteur, etc.).

Instances de participation des locataires

Comité consultatif des résidents HLM

Les membres qui composent le CCR HLM ont été élus en avril 2018 par les représentants des associations de locataires pour un mandat de deux ans. Une rencontre de bienvenue leur a permis de faire connaissance et de discuter avec des membres de l'équipe de direction, dont la directrice générale Danielle Cécile. L'initiative a été bien accueillie, d'autant plus que près de la moitié des élus en étaient à leur première expérience. Lors de son allocution, M^{me} Cécile a souligné que les relations entre l'OMHM et les membres du CCR se définissaient par trois mots-clés : ouverture, soutien et collaboration.

Neuf réunions ont eu lieu en 2018. Les standards d'entretien, la serrurerie et la sécurité des locataires, la stigmatisation des résidents de HLM et la salubrité des logements font partie des principaux sujets qui ont fait l'objet d'échanges avec l'Office.

Comité consultatif des résidents ENHARMONIE

Le CCR ENHARMONIE est permanent depuis juin 2018. Il a tenu sept réunions en cours d'année. Les résidences ENHARMONIE sont des

projets immobiliers qui doivent s'autofinancer. Les membres ont eu l'occasion de mieux comprendre le cadre financier pluriannuel du réseau ENHARMONIE et les choix budgétaires qui en découlent. Ils ont aussi discuté, entre autres, des services offerts, de l'autonomie des résidents et d'entretien des lieux.

Le MOUV

Le mouvement des jeunes en HLM comptait une douzaine de membres en 2018. Ils se sont réunis à sept reprises afin de planifier et d'élaborer leurs règlements généraux. Ils ont aussi organisé une sortie à ISaute, un centre de trampoline, à laquelle une quarantaine de jeunes ont participé. Leur Défi sportif Inter-HLM a aussi connu un grand succès. Des jeunes de tous les secteurs ont pris part aux matchs préliminaires de soccer et de basketball. Lors de la finale, les jeunes participants ont affronté des équipes d'employés de l'OMHM et d'intervenants des organismes communautaires. Au soccer, l'équipe du Comité de vie de quartier Duff-Court (Lachine) a remporté le match final. Au basketball, ce sont les jeunes réunis par le Centre des jeunes Boyce-Viau qui ont triomphé.





Hausse de l'aide financière aux associations de locataires de HLM

En 2018, la Société d'habitation du Québec (SHQ) a haussé l'aide annuelle accordée aux associations de locataires des HLM du Québec. Le soutien financier est ainsi passé de 17 \$ à 20 \$ par logement et sera indexé de 2 \$ par année pour atteindre 30 \$ par logement en 2023. Au moment de l'annonce, Lise Thériault, ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation du gouvernement provincial, soulignait l'importance d'améliorer la qualité de vie des familles et des personnes qui habitent en HLM. « Les associations de locataires jouent un rôle clé à cet égard, en proposant diverses activités qui contribuent à promouvoir le bon voisinage et à accroître l'implication des résidents dans leur communauté et dans la gestion de leur HLM », a-t-elle mentionné.

Une centaine d'associations de locataires étaient actives dans les HLM de Montréal en 2018. Pour obtenir une subvention de la SHQ, elles appliquent certaines règles, comme celles d'inviter tous les locataires à leur assemblée générale et d'élire les membres de leur conseil d'administration. Ces derniers ont la responsabilité de gérer l'argent reçu pour organiser des activités, comme des repas communautaires ou des sorties, ou pour acheter des équipements pour la salle communautaire.

Consulter les locataires sur la légalisation du cannabis

En vue de la légalisation du cannabis en octobre 2018, le conseil d'administration de l'OMHM a lancé, à l'été 2018, une vaste opération de consultation au sujet de la fumée de cannabis et de tabac dans ses milieux de vie. En plus des locataires, des groupes d'employés, des groupes communautaires ainsi que d'autres instances publiques, dont d'autres offices municipaux d'habitation et la Direction de la santé publique, ont été entendus. L'objectif des consultations était de mieux comprendre les préoccupations concernant la santé, la sécurité et la cohabitation harmonieuse dans les immeubles et sur les terrains de l'OMHM à l'égard de ces deux substances. Après étude du rapport sur les consultations, le conseil d'administration a décidé d'interdire la fumée de cannabis dans les aires communes intérieures et extérieures des immeubles, dont les terrains, les balcons communautaires et les balcons communs.

Un avis de modification du bail a été envoyé à la fin de décembre 2018 à tous les locataires de l'OMHM. Depuis l'entrée en vigueur de cette modification, la fumée de cannabis est donc tolérée uniquement dans le logement et sur le balcon individuel ou dans la cour privée. L'usage ne doit toutefois pas être excessif et ne doit pas troubler la jouissance des lieux des autres locataires de l'immeuble. Cette approche a été qualifiée de « très intelligente » par Martin Blanchard, organisateur communautaire au Comité logement de La Petite-Patrie, un organisme de défense des droits des locataires et de promotion du logement social. Lors d'une entrevue radio sur les ondes de Radio-Canada en janvier 2019, il affirmait que l'OMHM était ainsi arrivé à un terrain d'entente permettant de protéger les espaces communs utilisés par l'ensemble des locataires tout en respectant les droits individuels des locataires dans leur logement.

Plusieurs locataires ont manifesté l'intérêt de désigner leur immeuble « sans fumée ». D'ailleurs, un projet pilote verra le jour à l'hiver 2020. Dans ce cadre, quelques immeubles gérés par l'OMHM deviendront des habitations sans fumée.





Plus qu'un logement, un milieu de vie

Plusieurs milieux HLM se montrent particulièrement dynamiques. Un lien privilégié unit l'OMHM, ses locataires, les organismes communautaires et les partenaires institutionnels dans les quartiers. Ces interrelations favorisent la création et le maintien de centaines d'ententes de collaboration, de projets et d'initiatives qui font que l'Office offre bien plus qu'un logement aux résidents.

Faire tomber les murs

Depuis 2017, un comité mixte, formé de membres de l'association de locataires, de voisins du HLM, d'employés de l'OMHM et de l'organisme l'Entre-Maisons, travaille à faire tomber les préjugés touchant les habitations André-Grasset et ses résidents.

En août 2018, une fête des voisins réunissait une centaine de personnes. Les festivités, organisées par les membres du comité mixte, avaient pour but de célébrer des mois de démarches et d'activités visant à améliorer la cohabitation dans ce grand ensemble immobilier et à tisser des liens entre les résidents et leurs voisins immédiats. Le jour de la fête, six voisins et cinq résidents se sont joints aux organisatrices en tant que bénévoles. Les bons ingrédients étaient réunis sous le signe du partage et du bon voisinage.

Un projet artistique en collaboration avec MU¹ a aussi grandement contribué à l'embellissement et à l'amélioration de ce milieu de vie, qui réunit 200 ménages composés de familles et de personnes âgées. L'artiste québécoise de renommée internationale Danaé Brissonnet a pris le temps d'aller à la rencontre des résidents pour illustrer cette sorte de « village global » que constitue ce HLM au cœur du quartier Saint-Sulpice. L'esquisse de la murale La Pangée est née de ces riches échanges. L'artiste a aussi travaillé en étroite collaboration avec les enfants du HLM qui, pinceaux à la main, ont peint une partie de l'œuvre et coloré le pourtour de l'entrée des locaux de l'Entre-Maisons. Cette murale compte parmi une vingtaine de projets majeurs issus de plus de dix ans de collaboration entre l'OMHM et MU.

¹ La mission de MU est d'embellir Montréal en réalisant des murales ancrées dans les communautés locales.

De la verdure pour briser l'isolement

Aux habitations de Carillon, un HLM qui compte une centaine de logements pour aînés, la mobilisation des résidents n'est pas chose facile. En 2018, plusieurs projets ont dynamisé ce milieu de vie et, surtout, ont favorisé les occasions de briser l'isolement. Un marché communautaire a permis aux résidents de s'approvisionner, à bon prix, en fruits et légumes. L'ouverture d'une serre et la revitalisation du jardin communautaire, grâce à l'éco-quartier du Sud-Ouest, amènent les jardiniers en herbe à passer du bon temps et à échanger des conseils. Un cabanon, construit par les jeunes étudiants en ébénisterie de l'école voisine, et une pergola, bâtie par les résidents grâce à un financement d'ID2EM, viennent, quant à eux, créer un environnement plus invitant et propice aux rencontres.

Des projets qui rayonnent

En avril 2018, le projet Vert l'harmonie implanté aux habitations La Pépinière figurait parmi les trois lauréats du Gala de reconnaissance en environnement et développement durable de Montréal. Piloté par le Projet Harmonie et entrepris en 2013, Vert l'harmonie a permis de transformer une aire de stationnement désaffectée en espace vert, ludique et convivial, avec la participation de partenaires, de locataires, de voisins et d'employés de l'OMHM. L'élément central est une serre trois saisons, une première de ce genre en milieu HLM au Canada. Le lieu est également doté d'une cuisine collective et de jeux pour enfants.

En juillet 2018, TVA Nouvelles mettait en valeur la participation des locataires des habitations Séguin au projet Flash sur mon quartier. Ce projet de recherche en santé mentale a été mis en œuvre et soutenu par des chercheurs de l'Université du Québec à Montréal, sous la direction de la docteure en psychologie Janie Houle. Il vise à développer le pouvoir d'agir des locataires de HLM. Les résidents des habitations Séguin, experts des lieux, ont ainsi pu contribuer à l'évaluation des forces de leur milieu de vie et des améliorations à y apporter par le biais de divers médias, comme la photographie. Ils ont ensuite établi un plan d'action et l'ont implanté. En plus d'améliorer concrètement les lieux et la cohabitation, la démarche permet aux résidents de se bâtir un réseau de contacts, brisant ainsi l'isolement.





Place aux jeunes

À Montréal, près de 11 300 jeunes de 25 ans et moins vivent en HLM. Ils représentent 33 % de l'ensemble des locataires. En plus des actions du MOUV, plusieurs projets correspondant à leur intérêt et à leurs besoins sont mis en place ou soutenus par l'OMHM et ses partenaires.

Prendre la parole

Le microsite Le Rebond (www.lerebondomhm.ca) continue de rayonner. En 2017, 1 758 utilisateurs uniques avaient visionné 10 346 pages. En 2018, on note une hausse marquée, alors que 4 249 utilisateurs ont visionné 13 843 pages. Les 11 jeunes journalistes sont encadrés par un journaliste professionnel. Ils ont publié 38 articles et chroniques et produit trois vidéos sur des sujets aussi variés que l'activité physique, l'empreinte écologique, les élections provinciales, la littérature, l'argent, la légalisation du cannabis et l'alimentation, pour n'en nommer que quelques-uns.

Favoriser l'employabilité

Les employés de l'OMHM ont accueilli 25 jeunes stagiaires d'un jour — un nombre de participants record — lors de la semaine de relâche en mars 2018. Ces résidents en HLM ont pu découvrir les aspects de divers métiers et professions et en apprendre davantage sur ce qui se passe dans les coulisses de l'OMHM. La stagiaire Aashiha Babu a été reçue par le Bureau des plaintes. L'étudiante de 5^e secondaire avait le sourire aux lèvres à la fin de sa journée : « J'ai adoré ça! C'était intéressant et enrichissant! »

Avant de réaliser ce stage, Aashiha avait participé aux brigades de propreté en 2017. Chaque année, l'Office embauche 50 jeunes pour, notamment, nettoyer les terrains et entretenir, en partie, les aménagements paysagers. Ces jeunes, qui vivent une première expérience d'emploi, sont formés sur le travail à accomplir et acquièrent des connaissances utiles en matière de recherche d'emploi, de planification budgétaire, etc.

Développer l'esprit d'initiative et les capacités organisationnelles

En 2018, le Service du développement communautaire et social de l'OMHM a soutenu dix projets mis en œuvre par les jeunes au bénéfice de quelque 300 participants. Des sorties hivernales, des visites touristiques et des camps de relâche faisaient partie des activités proposées.

Interventions psychosociales

L'OMHM compte sur cinq travailleurs sociaux dont le rôle principal est d'intervenir, à court terme, auprès de personnes qui connaissent des difficultés sociales importantes. Ils travaillent en étroite collaboration avec des partenaires externes (des domaines de la santé, du service communautaire, etc.) en vue d'assurer une stabilité résidentielle à ces locataires vulnérables. En 2018, 894 ménages en difficulté ont été dirigés vers des travailleurs sociaux pour une intervention ou un suivi psychosocial. Il s'agit d'une hausse de 13 % par rapport à 2017, attribuable à l'intensification des actions de l'équipe de salubrité, d'où proviennent 23 % des situations signalées. Les problèmes les plus fréquemment identifiés lors des interventions sont la santé mentale, l'insalubrité du logement, la perte d'autonomie et la cohabitation difficile.

Mieux communiquer avec ses voisins sourds

Plusieurs résidents de la Résidence Saint-Eugène sont sourds, ce qui ne les empêche pas de participer activement à la vie communautaire de cette résidence ENHARMONIE. Ils communiquent entre eux par signes, une langue gestuelle qu'ils maîtrisent à la vitesse de l'éclair. Désireux de mieux communiquer avec eux, un groupe de résidents a pris l'initiative d'apprendre la langue des signes québécoise. Une animatrice de milieu de vie a dirigé des cours, épaulée par des résidents sourds qui étaient là pour accompagner et encourager les participants. Ceux-ci ont non seulement appris les rudiments de la conversation par signes, mais ils ont également mieux compris les défis de la surdité. Ils n'ont pas caché leur admiration envers leurs voisins pour leur dextérité et la grande capacité cognitive que la mémorisation des signes de la main exige. Un reportage au Téléjournal de Radio-Canada, en octobre 2018, a souligné le caractère exemplaire de cette démarche.



Des milieux de vie qui répondent aux besoins d'aujourd'hui

L'OMHM met à profit son expertise en ce qui concerne tous les aspects du bâti, mais cherche aussi à créer des milieux de vie de qualité pour ses résidents afin qu'ils puissent s'y sentir bien et en sécurité et auxquels ils peuvent contribuer. Au cours des 50 dernières années, les types de construction ont considérablement changé. Dans les premières années, des plans d'ensemble regroupaient un grand nombre de logements en un même lieu, créant parfois un effet de ghetto. Puis, ils ont été remplacés par des immeubles mieux intégrés dans la trame des quartiers. Depuis 2008, l'OMHM dispose de budgets rehaussés de rénovation majeure grâce auxquels il peut mettre les composantes des bâtiments aux normes actuelles et intégrer des éléments de développement durable et social. Les nouvelles constructions sont aussi conçues selon ces mêmes principes.

Rénover les HLM de demain

La Société d'habitation du Québec (SHQ) fixe les priorités et les balises sur lesquelles se base l'OMHM pour établir la programmation des travaux majeurs. Les travaux liés à la santé et à la sécurité des locataires ainsi que les travaux assurant l'intégrité, la pérennité et l'amélioration de l'immeuble sont considérés comme prioritaires.

- De 2004 à 2008, l'OMHM met en place l'équipe de l'état du parc. Par la création d'outils informatiques sur mesure et l'inspection complète de son parc immobilier HLM, l'Office est en mesure de chiffrer les besoins concrets de ses immeubles en matière de rénovation. En 2008, dans le cadre du Plan québécois des infrastructures, la SHQ lui accorde un budget de 76,7 M\$ pour remplacer, améliorer et moderniser ses HLM, un montant d'une ampleur jamais vue.
- En 2017, pour la première fois de son histoire, l'OMHM obtient un budget pluriannuel. Il peut alors procéder à d'importants travaux de régénération aux habitations Saint-Michel Nord. Plusieurs composantes des immeubles sont en fin de vie utile. L'Office profite de l'occasion pour désenclaver le site et créer un environnement qui améliorera grandement la qualité de vie des résidents.
- Au cours des dix dernières années, les équipes multidisciplinaires des travaux majeurs, réunissant des directeurs de projets et des techniciens en architecture ou mécanique du bâtiment, des agents de liaison, etc., ont développé une expertise unique. Ils travaillent de concert avec les résidents qui, lors des consultations, sont considérés comme les experts des lieux.



Avec ces rénovations, les habitations Saint-Catherine d'Alexandrie existent. Ça ajoute une personnalité au quartier. Ça fait l'air plus de condos que de HLM. Pour plusieurs personnes, ça fait une différence. Avoir pris part à des décisions déclenche, je pense, un réflexe de conscience collective.

– Denis Leblanc, résident



Pour les rénovations majeures, l'OMHM intègre les locataires dans la conception des projets. Ça demande aux ressources impliquées une grande écoute et une ouverture pour se laisser influencer. Ça nous permet de livrer des projets en harmonie avec le mode de vie des résidents.

– Benjamin Walczak, directeur de la gestion et du développement des actifs





Saisir les occasions d'augmenter l'offre de logements

Depuis plusieurs années, l'OMHM a pour objectif d'augmenter son parc de logements abordables. Il a pu mettre en place de nouveaux projets grâce aux programmes Logement abordable Québec (LAQ), de 2002 à 2010, et AccèsLogis, depuis 2011. Dans ses stratégies, l'Office mise sur l'expertise et la créativité de ses équipes afin de répondre aux besoins d'aujourd'hui.

- En 2007, l'OMHM acquiert, sans financement gouvernemental, les immeubles Benny Farm, qui regroupent 237 logements.
- L'OMHM est le premier office à avoir utilisé le programme LAQ pour offrir aux ménages à faible revenu ou à revenu modeste une alternative aux résidences privées. Dix résidences (1 259 logements) composent le réseau de résidence ENHARMONIE.



Je trouvais ça dur d'être seul le soir. Quand j'ai visité l'appartement, j'ai vu qu'il était assez grand pour installer un atelier. C'est une aubaine, avec les repas, l'électricité et la télévision inclus. J'ai pris ma retraite, mais la peinture, je n'arrêterai pas ça.

– Michel Landry, résidant à la Résidence Alfredo-Gagliardi



Bâtir ensemble un monde moderne



Intégrer les principes du développement durable

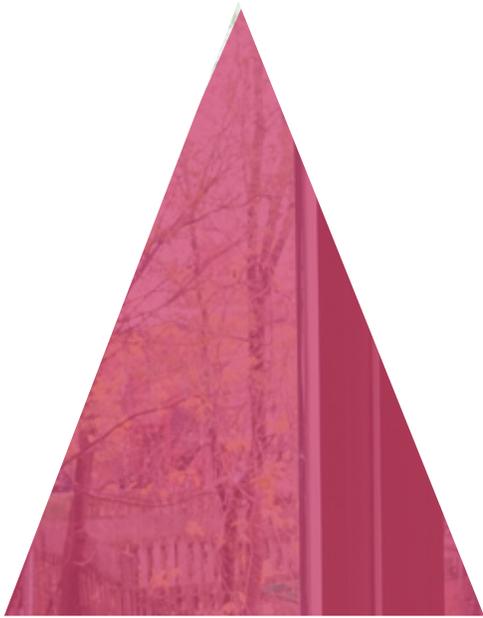
Dans une perspective de développement durable et de respect de ses budgets, l'OMHM fait évoluer ses standards dans le cadre de ses opérations courantes et de ses travaux de rénovation. Par ses efforts, l'organisation contribue aux engagements de ses partenaires en termes de lutte aux changements climatiques, d'impacts environnementaux, de réduction de la consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre (GES).

« Je suis très heureuse. La première chose que j'ai remarquée en revenant chez moi, c'est la lumière. Tout était plus clair et brillant! Mon logement est moderne. Ma cuisine, ma salle de bain, tout est neuf et propre. Merci pour tout!

– Valentina Baranova, résidante aux habitations Plamondon, qui ont fait l'objet de travaux majeurs intégrant plusieurs systèmes et composantes à haut rendement énergétique.

- En 2010, l'OMHM a publié un *Guide de référence pour l'intégration des principes de développement durable dans la construction et la rénovation des bâtiments*. Le Conseil patronal de l'environnement du Québec a d'ailleurs diffusé ce document à ses membres.
- L'OMHM prône des choix responsables (comme l'installation de toitures blanches et la création d'espaces verts pour réduire les îlots de chaleur), par l'utilisation de matériaux durables, de produits éco-énergétiques (comme des fenêtres homologuées ENERGY STAR, de l'éclairage et des équipements performants) ou par ses pratiques (comme le suivi et l'optimisation de la performance de ses installations, la gestion de l'eau, la gestion de la forêt urbaine et du patrimoine végétal, etc.).
- Depuis plusieurs années, l'OMHM modernise ses installations. Des outils de télégestion permettent, entre autres, de gérer, de suivre et d'optimiser à distance les équipements de 124 bâtiments. Différentes stratégies sont utilisées pour réduire la consommation énergétique, les coûts qui y sont associés et les émissions de GES. La gestion intelligente des besoins de chauffage par grands froids en fait partie. Lors de l'hiver 2017-2018, l'OMHM a ainsi reçu plus de 200 000 \$ dans le cadre du programme de gestion de la demande de puissance d'Hydro-Québec.





Augmenter l'offre de logements et mieux répondre à la diversité des besoins

Au 31 décembre 2018, près de 23 000 ménages étaient inscrits sur la liste d'attente pour un logement à loyer modique. De ce nombre, quelque 2 900 ménages étaient alors admissibles à un logement subventionné de quatre chambres à coucher et plus. Le délai d'attente moyen pour ces grands logements peut être d'au moins sept ans, alors qu'il se situe autour d'environ cinq ans pour les logements plus petits. Les personnes âgées peinent aussi à se loger. Près de 7 600 ménages étaient admissibles à un logement subventionné. Les équipes de l'OMHM font tout en leur possible pour aider ces nombreuses personnes à se loger. L'Office s'est d'ailleurs doté de cibles de développement de logements jusqu'en 2028 afin de combler une partie des besoins des ménages montréalais.





Accroître et faciliter l'accès au logement social à Montréal

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.

Adoption de cibles de développement

Sur l'île de Montréal, les besoins en matière de logement sont importants : près de 108 825 ménages locataires consacrent 50 % et plus de leur revenu annuel brut à se loger, alors que d'autres vivent des situations d'insalubrité ou de surpeuplement. L'une des trois orientations prioritaires du plan stratégique 2015-2019 de l'OMHM est d'augmenter l'offre de logements et de mieux répondre à la diversité des besoins des Montréalais. En décembre 2018, l'Office s'est fixé des cibles de développement en appui à cette orientation.

L'OMHM vise à ajouter 3 800 nouveaux logements à son parc de logements abordables d'ici 2028, ce qui correspond à un ajout moyen de 380 logements par année. Ces logements s'ajouteront aux 2 230 logements abordables qui ont été mis en place depuis 2005, ce qui portera le nombre total de logements abordables à quelque 6 000 unités dans dix ans. Ces cibles tiennent compte du nombre optimal de logements en relation avec la structure de gestion de l'OMHM et des coûts d'exploitation optimaux des immeubles.

Ménages en attente d'un HLM

Au 31 décembre 2018, 22 879 demandeurs étaient inscrits sur ces listes d'attentes. Un peu plus de 95 % des demandes de logement ont été traitées dans les délais réglementaires, dépassant ainsi la cible fixée à 90 %. Les employés ont répondu à 93 % des 31 438 appels téléphoniques des demandeurs, ce qui égale les résultats de l'an dernier. Le nombre de consultations sans rendez-vous a, quant à lui, augmenté de 11 %, pour se chiffrer à 1 633 visites.

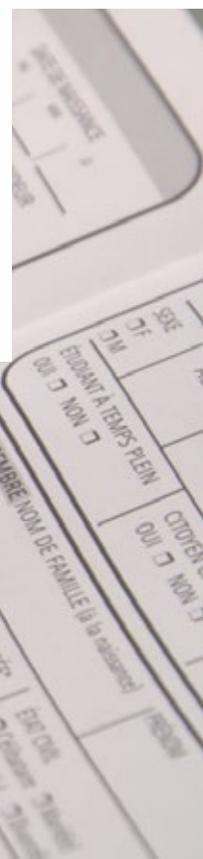
Un appel = une piste de solution

Puisque le délai d'attente moyen pour un logement à loyer modique est de 4,8 ans, l'équipe qui accueille les demandeurs s'est donné pour objectif d'offrir au moins une autre piste de solution aux demandeurs en attente. Il peut s'agir d'une référence vers des OSBL d'habitation ou des coopératives d'habitation, par exemple, ou d'information sur des projets de logements sociaux en développement à Montréal.

Secteurs de résidence actuels des ménages en attente (au 31 décembre 2018)	Familles	Pensionnés	Adaptés	Total
Est	3 084	1 909	22	5 015
Nord-Ouest	7 468	3 242	35	10 745
Sud-Ouest	4 116	2 060	24	6 200
Total pour l'île de Montréal	14 668	7 211	81	21 960
Extérieur de Montréal	574	339	6	919
Total global	15 242	7 550	87	22 879

Faits saillants de l'accueil et des demandes de logement

- 31 438 appels 
- 1 156 correspondances écrites 
- 1 633 consultations sans rendez-vous 
- 4 983 mises à jour de dossier 

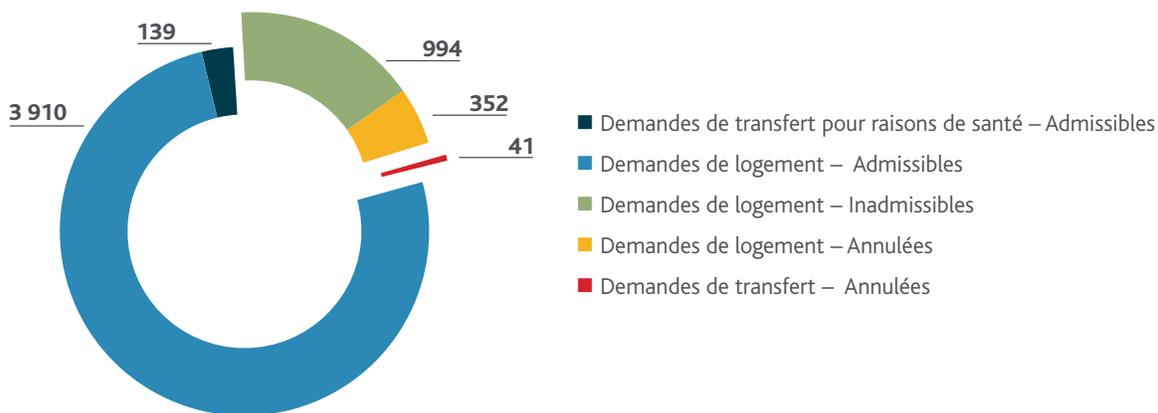




Nouvelles demandes de logement

En 2018, le comité de sélection a étudié 5 436 dossiers. De ce nombre, 3 910 demandes pour un logement à loyer modique ont été jugées admissibles et 139 demandes de transfert de logement pour des raisons de santé ont été acceptées.

Décision du comité de sélection – 5 436 dossiers



Des 3 910 demandes jugées admissibles :

- **65** étaient prioritaires en raison d'un sinistre ou d'une évacuation exigée par la Ville de Montréal;
- **333** étaient prioritaires en raison d'une situation de violence conjugale;
- **51** étaient des demandes pour un logement adapté.

Le nombre de dossiers inadmissibles (revenus trop élevés, non-conformité à d'autres critères d'admissibilité) et de demandes annulées (informations insuffisantes, retraits de demandes ou autres motifs) a augmenté de 17 % en 2018.



Plus près des propriétaires et des locataires des PSL

Les programmes Supplément au loyer (PSL) permettent de loger les ménages sur le marché privé ou dans des OBNL d'habitation. En 2018, les équipes qui gèrent ces subventions ont travaillé à s'approcher encore davantage des besoins des propriétaires et des locataires affiliés à ces programmes. Les équipes ont été remaniées pour, d'une part, être plus présentes sur le terrain, afin de chercher et d'inspecter des logements et pour, d'autre part, répondre aux questions administratives de façon continue. Une nouvelle équipe dédiée aux logements avec soutien communautaire a été ajoutée. Une travailleuse sociale est maintenant disponible pour aider à résoudre des conflits entre locataires et propriétaires.

- En 2018, le nombre total d'unités PSL à gérer approchait les 13000.
- L'OMHM a dédié 110 unités PSL aux clientèles à risque d'itinérance.

Ensemble pour combattre la pénurie de logements

Dans le cadre du nouveau programme Supplément au loyer – Marché privé (SL1), des demandeurs peuvent avoir droit à une subvention équivalente à 25 % de leur revenu tout en restant dans leur logement actuel. Pour expliquer cette nouvelle possibilité, deux équipes de l'OMHM ont tenu une journée d'information en novembre 2018. Elles ont pu évaluer l'intérêt des demandeurs et l'admissibilité de leur logement actuel. Les employés du Service des programmes Supplément au loyer et du Service d'accueil des demandes de logement et de référence ont aussi pris part aux efforts d'information. Ils ont invité 500 ménages en attente d'un logement d'une chambre à coucher pour les renseigner, procéder à la mise à jour de leur dossier et sonder leur intention de demander une telle subvention, ce qui leur éviterait de devoir déménager. En une seule journée, 95 demandes ont été reçues — un résultat au-delà des attentes. Cette formule novatrice doit permettre à l'OMHM de mieux arrimer l'offre et la demande de logements sur l'île de Montréal.





Aider plus de ménages vulnérables à se loger

Mandaté et financé par la Ville de Montréal, le Service de référence de l'OMHM soutient les ménages locataires montréalais sans logis ou sur le point de le devenir dans leurs recherches de logement. Près de 3 000 ménages ont été dirigés vers des organismes et des ressources. Les incendies demeurent la cause la plus fréquente de perte de logements parmi les ménages suivis. Le nombre d'évacuations par la Ville pour insalubrité reste stable. On remarque cependant une hausse importante des demandes d'aide à la suite de la non-reconduction du bail, ce qui reflète possiblement le resserrement du marché locatif montréalais (39 ménages en 2018 contre 14 ménages en 2017). À l'approche du 1^{er} juillet, l'achalandage du Service de référence par des ménages à risque de se retrouver sans logis est resté stable. Toutefois, le nombre de ménages qui ont nécessité un accompagnement a augmenté, passant de 17, en 2017, à 29, en 2018.

En 2018, le Service a continué à accompagner des ménages vulnérables dans la préparation de leur logement en vue d'un traitement d'extermination de punaises, de coquerelles et de souris ou de rats. Ces ménages, redirigés par le Service de l'habitation de la Ville de Montréal, sont constitués majoritairement de personnes seules. Les personnes âgées de 65 ans et plus représentent 49 % de cette clientèle.

Depuis septembre 2017, le Service fournit une aide à la recherche de logements aux organismes d'accueil des demandeurs d'asile. Il dresse des listes de logements validés et triés selon les quartiers et la taille. Plus de 6 800 logements ont été répertoriés en cours d'année. Les organismes peuvent ainsi canaliser leurs efforts dans l'accompagnement des ménages.

Quelques faits saillants pour 2018

- 2 671 appels reçus +2,9%
- 395 consultations sur rendez-vous +24,2%
- 205 hébergements pour un total de 3 513 nuitées +8,5%
- 2 991 références vers divers organismes +49%

Les ménages sont accompagnés pour les motifs suivants :

- 55 % incendie et autres sinistres
- 27 % évacuation pour insalubrité
- 12 % non-reconduction du bail
- 4 % éviction
- 2 % autres motifs

Bâtir ensemble un monde moderne



Une offre de service qui s'adapte à son époque

La pertinence de la mission de l'OMHM ne s'est jamais démentie depuis sa fondation en 1969. Par ses services aux demandeurs et aux locataires, l'OMHM a un impact immédiat sur la qualité de vie de milliers de personnes qui, aujourd'hui, ont besoin de réponses pour les aider à se bâtir un meilleur lendemain. Comme employeur, l'OMHM contribue à l'épanouissement et à la stabilité sociale de ses quelque 900 employés. Comme citoyen corporatif moderne, il s'efforce de protéger l'environnement pour les générations à venir.

Favoriser la communication et faciliter les interventions

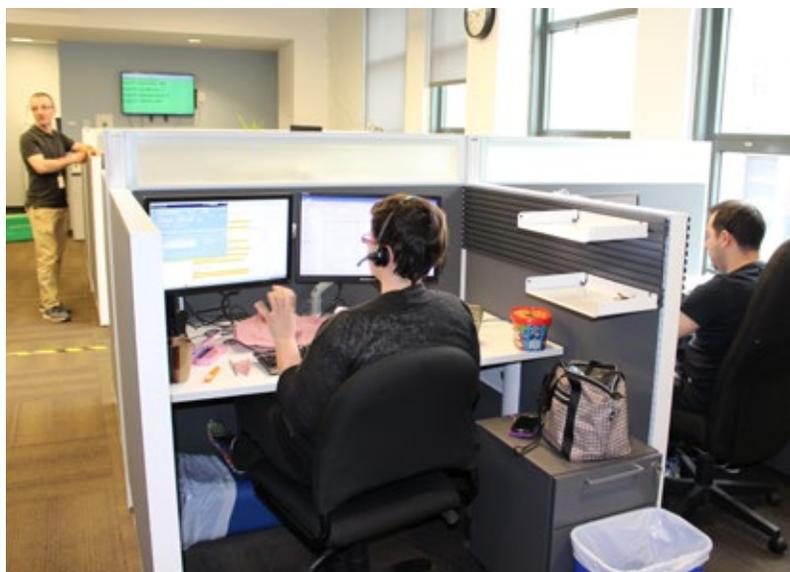
L'évolution technologique a causé une certaine accélération du temps : le citoyen veut des réponses rapides et pas uniquement pendant les heures de bureau. L'OMHM s'est rendu à l'évidence : pour offrir des services efficaces aux locataires, il faut être en mesure de communiquer avec eux et d'intervenir pendant qu'ils sont chez eux — ce qui n'est pas nécessairement le cas le jour, du lundi au vendredi.

- Le centre d'appels a prolongé ses heures de service : il est ouvert de 7 h à 23 h, tous les jours de la semaine, pour recevoir les demandes de réparations.
- Depuis 2010, les employés de l'équipe « entretien et réparations soir et fin de semaine » interviennent en semaine, entre 15 h et minuit, et les fins de semaine, entre 8 h et 23 h, pour effectuer les travaux d'urgence et aider à réduire le surplus de travail.
- Le nouveau site Web de l'OMHM, lancé en décembre 2018, permet aux locataires de soumettre une demande de réparation à l'heure de leur choix. Le formulaire est enrichi de pictogrammes pour aider les locataires à décrire le bris à réparer avec plus de précision.



Ça prend une grande compréhension pour pouvoir aider les gens qui sont souvent en détresse. Je leur montre qu'il y a toujours une solution et je sens que je leur enlève un poids des épaules.

– Sébastien Bérubé, préposé à la prise d'appels au Service du centre d'appels et de la sécurité



Bâtir ensemble un monde moderne

Miser sur des employés compétents, heureux au travail

De plus en plus, les employés et gestionnaires cherchent à établir un équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle. Sachant que la rétention d'employés compétents et heureux est essentielle à la bonne marche des opérations, l'OMHM ajuste ses pratiques organisationnelles en conséquence.

- L'OMHM a obtenu la certification travail-famille (niveau 2) en 2016.
- Développement des compétences des cols bleus : ce programme permet aux préposés à l'entretien et aux réparations d'accéder à des postes de métier (apprenti plombier, apprenti électricien, menuisier, peintre, préposé à la serrurerie).
- Programme de gestion des talents : les employés qui souhaitent accéder à des postes de gestion peuvent participer au programme de relève en gestion; les gestionnaires en place peuvent parfaire leurs compétences en vue d'occuper des postes de gestion identifiés comme stratégiques.



La flexibilité des horaires et la compréhension de mon gestionnaire me permettent, entre autres, d'accompagner ma fille aux sorties organisées par le CPE, car Alice a besoin d'une supervision individuelle.

– Charles Lafrenière, chef d'équipe du Service de l'approvisionnement



J'ai besoin d'apprendre, de toujours évoluer. C'est plus fort que moi, il faut que je progresse. Ici, j'ai l'occasion de le faire. J'ai deux bons patrons qui me donnent cette possibilité.

Je les adore. »

– Christine Hovington, plombière qui a avancé dans l'organisation grâce au programme de développement des compétences



Ajuster les services selon la diversité des besoins

Familles monoparentales, aînés actifs ou en perte d'autonomie, ménages vulnérables aux prises avec une infestation de vermine — chaque clientèle de l'OMHM a des besoins qui se diversifient au fil des ans et des situations. L'OMHM cherche donc à faire évoluer ses services pour répondre à la demande avec une offre adaptée aux réalités de ses clientèles.

- Les dix résidences ENHARMONIE, construites entre 2005 et 2009, offrent des services alimentaires et de loisir dans un milieu de vie procurant un grand sentiment de sécurité.
- L'OMHM se sert des programmes Supplément au loyer pour attribuer des logements du marché privé aux ménages sur la liste d'attente d'un logement subventionné. Depuis les années 80, l'OMHM développe un réseau de propriétaires privés affiliés à qui il offre des services qui incluent aujourd'hui, en plus de la gestion de la subvention, l'accompagnement dans les conflits entre propriétaires et locataires et les services d'une travailleuse sociale.
- Le Service de référence, mis sur pied par la Ville de Montréal pour accompagner des ménages sur le point de perdre leur logis, a élargi son mandat au cours des dernières années pour venir en aide aux ménages aux prises avec un problème d'infestation, et pour appuyer les organismes d'accueil des demandeurs d'asile dans leur recherche de logements.

Faire des choix sensés

Dans ses activités d'entretien, de rénovation et de salubrité, l'OMHM privilégie les produits écologiques et les méthodes de travail moins nocives pour la santé humaine et celle de la planète. L'OMHM est à l'affût des développements en matière de salubrité. Il intègre des traitements par le froid ou la chaleur et l'utilisation de chiens renifleurs pour maximiser ses efforts dans le combat contre les punaises.

Les équipes de l'OMHM sensibilisent également les résidents aux bonnes habitudes écologiques, notamment en ce qui concerne la gestion des matières résiduelles.



Redonner à un sinistré la capacité de garder espoir et de se projeter dans le futur en lui offrant des pistes de solution pour trouver un logement, lui dire qu'il n'est pas tout seul et qu'on fait équipe pour relever ce défi de vie, voilà mes sources profondes de motivation.

– Sylvie Létourneau,
agente de référence



Les gens s'intéressent de plus en plus au compostage. Ça a été difficile au début, mais les locataires s'habituent. Ils descendent pour vider leur petit bac à compost dans le gros bac brun.

– El Houssine Barbach,
préposé à l'entretien
et aux réparations





Saisir les occasions d'amélioration et de développement

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.



Positionner l'OMHM dans l'environnement politique et stratégique

La mission de l'OMHM ne peut se réaliser qu'avec le concours important de collaborateurs. Depuis de nombreuses années, l'Office travaille à construire des partenariats durables et, de ce fait, à alimenter une vision concertée du logement social. Les succès en matière de qualité de vie et de développement du parc immobilier reposent en partie sur cette capacité que possède l'Office à développer et à maintenir ses alliances.

Partage d'expertises

Plusieurs membres de l'équipe de l'OMHM sont impliqués auprès de nombreux organismes, que ce soit à titre de membres ou d'administrateurs. En 2018, ces représentants œuvraient, entre autres, auprès du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU), de comités de travail de la Société d'habitation du Québec, de la Ville de Montréal, de la Communauté métropolitaine de Montréal, de la Cogitweb et d'organismes communautaires ou de tables de concertation sur l'île de Montréal. Ces participations ont permis un échange de connaissances et d'expertises absolument nécessaire à la vitalité d'une organisation comme l'OMHM.

« Afin de mieux répondre aux besoins des Montréalais et Montréalaises, l'OMHM n'hésite pas à revoir ses pratiques, à développer de nouvelles façons de faire, à travailler plus en proximité et en intensité. Les partenaires qui l'appuient en ce sens et qui y contribuent selon leurs champs d'action et de responsabilité permettent d'aller plus loin et d'augmenter l'accessibilité aux connaissances et aux ressources diverses », souligne Hélène Bohémier.

Il arrive par ailleurs que ces collaborations soient poussées plus loin. Ainsi, d'avril à juillet 2018, l'adjointe à la direction générale Hélène Bohémier a assumé l'intérim à la direction générale du ROHQ, à raison de deux jours par semaine. Le ROHQ a ainsi pu poursuivre ses opérations avec compétence et sans interruption, jusqu'à la nomination d'une nouvelle direction générale.



L'OMHM au 12^e Rendez-vous de l'habitation

Le 12 novembre 2018, l'OMHM a participé au 12^e Rendez-vous de l'habitation organisé par la Société d'habitation du Québec (SHQ). Nathalie Thifault, chef de projet pour le remodelage des habitations Saint-Michel Nord, y a donné une conférence sur le travail réalisé avec les locataires et les gens du quartier pour rénover, mais aussi transformer et améliorer le cadre de vie des résidents. Sa présentation, qui s'est déroulée devant quelque 450 participants, a éveillé la curiosité des acteurs du logement social. Ces derniers ont pu poursuivre la discussion avec les représentants de l'OMHM au kiosque du projet au Salon des exposants.

Sous le thème « Une vision phare », ce rendez-vous était aussi l'occasion d'entendre des locataires de HLM et de COOP. Les entrevues ont rappelé l'importance de la coopération et de l'entraide ainsi que les bienfaits économiques qui peuvent en découler. Parmi les résidents invités figurait Érick Reyes-Cano, un jeune des habitations Îlots Saint-Martin qui a participé à un Trek au Maroc, une activité de collecte de fonds au profit de la Fondation de l'OMHM en 2017.

Par, pour et avec les jeunes

Deux agents de milieu de l'OMHM qui travaillent avec les jeunes ont pris part au Forum jeunesse de l'île de Montréal (FJIM) en avril 2018. Le thème de l'événement était « Par, pour et avec les jeunes », ce qui colle bien au MOUV et qui ressemble à la devise du Rebond : « Un lieu d'échange PAR et POUR les jeunes ». À titre de panélistes, les employés ont notamment parlé du MOUV, du Rebond et des brigades de propreté et d'embellissement pour expliquer la place que l'Office donne aux jeunes et la façon dont on les mobilise afin qu'ils puissent influencer les décideurs de la société.

Les punaises de lit : un fardeau pour les aînés

Le 3 octobre 2018, l'OMHM organisait, avec la Direction régionale de la Santé publique et la Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO), un forum sur les punaises de lit destiné aux intervenants communautaires. L'objectif de la journée : trouver des solutions pour briser l'isolement des aînés aux prises avec des punaises de lit.

L'événement a permis :

- de mettre en lumière le manque de ressources pour aider les aînés à la préparation de leur logement ainsi que les limites des organismes dans ce genre de situations;
- de reconnaître que tous les intervenants doivent s'engager dans la même direction pour que l'action soit efficace;
- de combattre les préjugés au sujet des punaises de lit et de rassurer les travailleurs communautaires sur les risques minimes de transmission lorsque les précautions adéquates sont prises;
- d'élargir les réseaux et d'échanger conseils et expériences.

Conférence de presse sous un soleil de plomb

Le 4 juillet 2018, en pleine canicule, se tenait une conférence de presse pour annoncer le chantier majeur de 54,3 M\$ aux habitations Saint-Michel Nord, le plus important chantier « HLM de demain » jamais réalisé. C'est avec fierté que Danielle Cécile a participé à cet événement, en compagnie d'élus fédéraux, provinciaux et municipaux.





Visite d'une délégation française à la résidence Saint-Eugène

En avril 2018, dans le cadre d'un voyage d'études, une délégation française, constituée d'acteurs municipaux du département de Meurthe-et-Moselle, a visité la Résidence Saint-Eugène en compagnie de représentants du Conseil du patrimoine religieux du Québec. Les participants souhaitent étudier la transformation de l'église Saint-Eugène en résidence pour aînés. Les municipalités françaises sont confrontées à une baisse de la fréquentation des églises et s'interrogent sur les nouveaux usages qui pourraient être réservés à ces bâtiments repères qui ont toujours eu pour vocation de rassembler. Impressionnés par la belle lumière qui baigne la salle à manger de la résidence, les participants ont admiré les détails architecturaux de l'ancienne église — rosettes, vitraux et jubé toujours apparents — et son intégration réussie dans un concept résolument moderne. Rappelons que cette résidence de l'OMHM a été construite de 2005 à 2007 dans le cadre du programme Logement abordable Québec.

Dix chandelles pour trois résidences

Les trois plus jeunes résidences du réseau ENHARMONIE de l'OMHM ont soufflé leurs dix chandelles en 2018 en présence d'élus municipaux et d'autres invités spéciaux. Pour l'occasion, les employés des résidences Le Mile-End, Côte-Saint-Paul et Alfredo-Gagliardi ont tout mis en œuvre pour offrir des moments rassembleurs et festifs à leurs résidents. Conçues pour offrir une alternative abordable aux résidences privées pour aînés, ces résidences offrent des services alimentaires, un milieu de vie sécurisant et une variété d'activités de loisirs à une clientèle autonome à faible revenu ou à revenu modeste.

Accroître la performance de l'organisation



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.

Un pas de plus dans la modernité

Une nouvelle application de gestion des bons de travail en entretien et en réparations s'est ajoutée aux fonctions mobiles disponibles pour une partie des employés de l'OMHM. Lancée en 2018, elle est utilisée par l'équipe chargée des réparations d'urgence qui travaille le soir et les fins de semaine. Ces employés ont désormais accès, sur leur appareil intelligent, aux bons de travail, qui leur sont assignés en temps réel. L'application permet, par exemple, de réduire les délais de traitement et d'optimiser les déplacements, car les employés n'ont plus besoin de se rendre à un point de chute pour prendre connaissance des travaux qu'ils ont à effectuer.

En quelques semaines d'utilisation, plus de 1 300 bons de travail avaient été traités de cette façon. Les commentaires du personnel d'entretien et des réparations qui ont expérimenté l'application étaient plus que positifs : « Je pense que j'aime encore plus *ma job!* »; « C'est numéro un! Je peux même prendre des photos et les déposer directement au dossier du locataire. Mes commentaires de fermeture de bon de travail sont rapides à faire parce que je peux dicter les messages au lieu de les écrire. »

L'accès à l'application sera progressivement étendu à d'autres équipes.



Je cherche



 Bienvenue
à l'OMHM


Demande de logement >



Demande de réparation >



Vérifiez votre rang >

Nouveau site Web pour l'OMHM

En fin d'année 2018, l'OMHM a mis en ligne un site Web complètement repensé. Le www.omhm.qc.ca est la principale source d'information à propos de l'Office. Visité plus de 1 000 fois par jour, tant par les demandeurs de logement que par les résidents, il permet également au grand public de mieux connaître l'organisation et l'engagement des locataires envers leur milieu de vie.

Le site offre une approche modernisée qui facilite l'accès aux renseignements, une navigation adaptée à tous les appareils (ordinateur, tablette, téléphone cellulaire) et la possibilité de traduire les pages instantanément en cent langues. Le nouveau site a été conçu à partir des besoins des principales clientèles de l'OMHM (demandeurs et locataires) et plusieurs nouveautés s'adressent à elles. Par exemple, il est désormais possible d'obtenir des renseignements au sujet d'un immeuble spécifique en utilisant son adresse. Les résidents des HLM peuvent maintenant faire une demande de réparations en ligne.



La demande de réparation remplie sur le site Web a l'avantage d'être complète. Le locataire peut ajouter des photos, ce qui peut être un complément d'information très utile.

– Jean-François Roux,
chargé de projet au
Service du centre
d'appels et de la sécurité



De plus en plus de locataires utilisent l'Internet au quotidien. La possibilité de faire des demandes à l'OMHM en ligne est un grand pas en avant

– Malherbe Mineault,
résident aux habitations
Étienne-Desmarreau



Les grands projets sont bâtis par de grands talents

Pour l'équipe des ressources humaines, la refonte du site Web de l'Office a été l'occasion d'entamer une réflexion sur son approche et ses méthodes de recrutement. Parmi les objectifs : faire connaître davantage l'Office et les emplois qui y sont offerts et démontrer la façon dont la mission de l'organisation se déploie au quotidien pour s'assurer de recruter des employés et des gestionnaires qui y adhèrent fortement. Une vidéo intitulée « Fiers de faire la différence dans la vie de milliers de Montréalais » et six capsules vidéos présentant les grandes catégories d'emploi de l'Office donnent le ton de l'organisation. Elles peuvent être visionnées dans la section Emplois du www.omhm.qc.ca. Les témoignages livrés spontanément par des employés et gestionnaires dans ces capsules illustrent leur volonté d'offrir des services de qualité aux résidents et aux demandeurs. Une vidéo principale sur l'OMHM, composée également du point de vue des résidents, se trouve aussi en page d'accueil du site. La section emploi du site Web met aussi en valeur les avantages de travailler à l'OMHM, comme les possibilités d'avancement et la conciliation travail-famille.



On a la chance d'être une grande organisation, mais qui fait de la gestion à l'échelle humaine. Je suis capable de changer les choses, je suis capable d'apporter mon point de vue, mon expertise à l'organisation.

– Benjamin Walkzac, directeur de la gestion et du développement des actifs



C'est un monde que j'ai découvert [en étant embauchée à l'OMHM] : le logement social. Je suis très contente de travailler pour une organisation qui est utile à la société.

– Annette Frantz, chargée de communication





Johanne Goulet était absente au moment de la prise de photo.

Gouverner avec efficacité et rigueur

L'OMHM, tel qu'on le connaît aujourd'hui, a été créé en 2002 à la suite de la fusion des 15 offices municipaux d'habitation de l'île de Montréal. Depuis, les administrateurs du conseil d'administration de l'Office améliorent sans cesse leurs façons de faire et poussent l'organisation à se renouveler sans cesse.

« Je ne sais pas si l'on est moderne, mais je peux affirmer qu'on est efficace! », s'est exclamé Robert Labelle qui a pu constater l'évolution de la gouvernance de l'OMHM ces 16 dernières années alors qu'il siégeait au conseil d'administration. Le C.A. de l'Office compte neuf membres, dont deux membres locataires élus par leurs pairs. La petite taille du C.A. permet de fonctionner sans comité exécutif. Ainsi, chaque administrateur participe à la prise de toutes les décisions.

Lorsqu'un membre doit être remplacé, les administrateurs dressent le profil recherché en fonction des enjeux auxquels fait face l'organisation et s'assurent de préserver une diversité parmi les membres. « Les gens qui siègent au C.A. ne sont pas là par intérêt personnel. Ils y sont pour la collectivité. Les décisions sont d'ailleurs souvent prises à l'unanimité », souligne M. Labelle. La parité hommes-femmes est atteinte depuis le début des années 2000, en outre des périodes où les femmes ont été plus nombreuses.

Christian Champagne, élu à la présidence du C.A. en septembre 2018, a aussi souligné que : « En matière de reddition de compte, le conseil d'administration et la direction générale de l'OMHM se sont donné plusieurs outils ces dernières années. Leur efficacité nous a permis de passer récemment de 12 à 8 réunions par année. »

- Depuis 2005, des plans stratégiques sont élaborés de concert avec des gestionnaires, des employés, des locataires et des partenaires. Le suivi rigoureux des objectifs est facilité par la mise en place de nouveaux tableaux de bord et de rapports d'activités.
- Depuis 2007, les administrateurs sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des dirigeants et administrateurs de l'OMHM.
- Un comité d'audit financier, indépendant du C.A., favorise la saine gestion des activités financières et la gestion des risques.

Mentionnons aussi que, depuis juin 2017, le conseil d'administration fonctionne sans papier.



Compter sur une équipe compétente

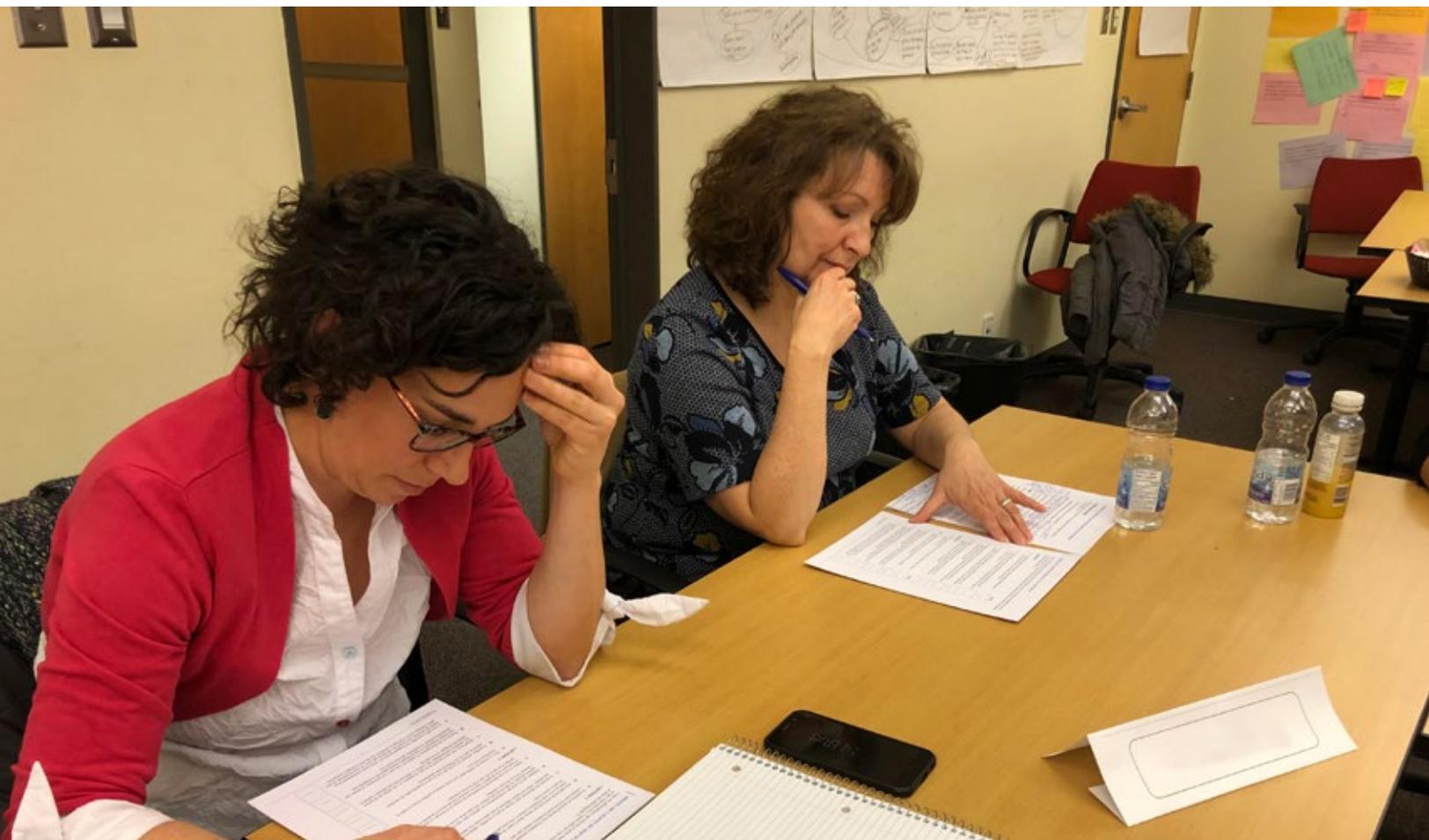
L'OMHM poursuit le défi d'assurer des milieux de travail stimulants et attrayants. Il œuvre à maintenir les relations positives déjà établies avec ses gestionnaires et ses employés.

Relever le défi des départs à la retraite

En 2011, l'OMHM a mis en place un programme de gestion des talents comprenant, notamment, un programme de gestion de la relève. Un inventaire et un portrait démographique des effectifs ainsi que l'identification des postes de gestion susceptibles d'être vacants à court terme font partie des outils développés par l'équipe des ressources humaines. En 2018, 11 fonctions risquaient de se libérer au cours des deux prochaines années. Les candidats ont été recrutés à l'interne — souvent des participants des programmes de formation de relève en gestion de l'OMHM — et à l'externe, selon les expertises requises. L'OMHM estime qu'il est bénéfique de conserver un équilibre entre le recrutement interne et externe afin de maintenir les acquis, mais aussi de pouvoir innover et questionner ses pratiques. Il vise aussi un équilibre entre les générations afin de profiter d'une mixité enrichissante et de participer à l'étalement des départs à la retraite à long terme.

Le bilan du programme de gestion des talents, réalisé en 2018, montre que les stratégies pour assurer la relève, attirer, retenir et mobiliser la main-d'œuvre ainsi que pour garantir un transfert des connaissances fonctionnent bien. À titre d'exemple, les trois quarts des employés formés dans le cadre de ce programme ont obtenu une promotion à l'interne et le taux de rétention de l'organisation est excellent. Les facteurs externes, comme le vieillissement de la population et la pénurie de main-d'œuvre spécialisée, demeurent des enjeux pour lesquels l'OMHM devra déployer des stratégies innovantes au cours des prochaines années.





Entrée en vigueur d'un règlement sur la gestion contractuelle

Le conseil d'administration de l'OMHM a adopté le nouveau Règlement sur la gestion contractuelle en décembre 2018. Il prévoit des mesures pour l'octroi et la gestion des contrats accordés par l'OMHM afin de répondre aux obligations prévues dans la Loi sur les cités et villes, à laquelle l'OMHM est assujéti depuis le 1^{er} janvier 2018. La Politique d'approvisionnement de l'Office en est un complément. Ce règlement instaure et promeut divers principes dans la gestion contractuelle. Parmi ceux-ci, des règles conformes aux principes d'une saine administration et d'équité, la transparence dans les processus contractuels et la gestion des contrats ainsi qu'une reddition de compte fondée sur l'imputabilité des représentants de l'OMHM visent à garantir une bonne utilisation des fonds publics.

Formations sur le service à la clientèle

En 2018, 18 employés amenés à travailler quotidiennement avec les résidents des HLM ont suivi la formation *Si j'étais client*, tandis que 60 employés affectés à l'entretien et aux réparations ou exerçant des métiers spécialisés, comme la menuiserie, ont participé à la formation *J'entre chez le client*. Les sujets traités portaient sur les principes du service à la clientèle, les meilleures attitudes à adopter et les meilleurs moyens de communiquer au téléphone ou en personne. Taillées sur mesure pour l'OMHM, ces formations visent à offrir des outils pour faciliter les communications avec les résidents. Les participants ont apprécié ces formations et la pertinence de l'information.

Norme Conciliation travail-famille

La certification de la norme Conciliation travail-famille (CTF) détenue par l'OMHM et décernée par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) a été reconduite en 2018. Un sondage a validé le degré des connaissances des employés à l'égard des mesures de CTF offertes par l'Office en 2018. Pour tenir compte des conditions des récentes conventions collectives, le *Guide à l'attention des employés de l'OMHM sur les mesures de conciliation travail-famille* a été mis à jour. Certaines mesures ont été bonifiées, comme l'ajout de congés et l'amélioration des avantages lors d'un congé parental. L'OMHM est fier d'offrir à ses employés des mesures qui leur permettent de tendre à un équilibre entre leurs responsabilités familiales et leur engagement au travail. La CTF représente une mesure d'intérêt pour l'attraction de candidats aux postes à pourvoir.

Nouvelle convention collective pour les surveillants-résidants

Les surveillants-résidants de l'OMHM, représentés par le Syndicat des Cols bleus regroupés de Montréal (SCFP-301), ont signé une nouvelle convention collective en septembre 2018 pour les années 2015 à 2023. Approuvée à l'unanimité par les syndiqués en juin, l'entente a permis de baliser le traitement salarial pour ce poste. Rappelons que les surveillants-résidants travaillent et habitent dans les résidences ENHARMONIE pour y assurer la surveillance et répondre aux appels urgents des résidants pendant la nuit. Ils ont tous suivi une formation en réanimation cardiorespiratoire.

Révision et promotion du code d'éthique

Le code d'éthique de l'OMHM est entré en vigueur en 2008 et a été revu en 2018. Il s'arrime à la mission et aux valeurs de l'organisation et établit les balises qui guident les réflexions, les prises de décisions et les actions du personnel. La révision du règlement et du *Guide d'application à l'intention du personnel*, en début d'année, a été l'occasion de faire à nouveau la promotion du code d'éthique et de mettre en place des exercices réaffirmant son importance capitale dans le quotidien de l'Office.





30 000 \$ pour Centraide et la Fondation de l'OMHM

Chaque année, les employés de l'OMHM collectent des fonds pour la Fondation de l'OMHM, qui soutient la persévérance scolaire des jeunes vivant en HLM, et pour Centraide. En 2018, la campagne jumelée a permis d'amasser 30 000 \$. Les activités, organisées par les employés, sont fort populaires. Qu'ils s'agissent de dîners communautaires, d'un Zumbathon, d'une braderie, d'un Omnium de quilles ou d'un repas gastronomique, elles mobilisent et attirent les collègues et ont un effet bénéfique sur la qualité de vie au travail. Comme quoi les retombées de ces actions sont positives pour tout le monde!

Pour sa part, la Fondation de l'OMHM tient d'autres activités en parallèle de cette campagne. Les deux événements-bénéfices annuels ont rapporté près de 210 000 \$. Les 22 participants au Défi caritatif de la Banque Scotia ont, quant à eux, récolté 7 000 \$.

Grâce à ces fonds, la Fondation a pu verser 27 000 \$ en bourses de persévérance à 54 jeunes du secondaire et 75 000 \$ aux cinq nouveaux projets suivants : *Programme parascolaire enrichi* de l'Atelier 850 (Petite-Bourgogne), *Club de réussite* de Coup de pouce jeunesse (Montréal-Nord), *Accompagnement pédagogique des jeunes de Duffcourt* du Comité de vie de quartier de Duffcourt (Lachine), *Les jeunes au cœur de l'action* du Centre d'aide à la réussite et au développement (Ville-Émard/Côte-Saint-Paul) et *Un coup de main vers la réussite* du Centre communautaire Petite-Côte (Rosemont). Du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019, la Fondation de l'OMHM a aidé quelque 300 jeunes.



Un soutien aux locataires humain et sur mesure

Lorsqu'il s'agit de soutenir ses locataires, l'OMHM a l'oreille attentive. Quelle meilleure façon de faire que de sonder les besoins pour ensuite offrir un soutien adapté? Les locataires accueillent cette invitation au dialogue avec empressement. Ainsi, l'OMHM d'aujourd'hui incorpore les résultats d'échanges qui durent depuis 50 ans déjà — et qui sont appelés à continuer.

Multiplier les occasions de prises de parole

De nos jours, la prise de parole est plus facile que jamais : sur les différentes plateformes numériques, tout un chacun peut s'exprimer et être entendu. L'information est au bout de nos doigts. À l'instar de cette culture d'échange, l'OMHM a développé une expertise dans la consultation de ses locataires et a créé différents canaux pour mieux entendre leurs préoccupations.

- Plus d'une centaine d'associations de locataires regroupent quelque 10 000 personnes soucieuses de participer à la gestion de leur immeuble; trois comités de secteur se penchent sur les problèmes communs et les orientations budgétaires; deux comités consultatifs des résidents (CCR) — un pour les HLM et l'autre pour les résidences ENHARMONIE — font des recommandations au conseil d'administration.
- Des locataires élus sont membres du conseil d'administration de l'OMHM, du comité de sélection chargé d'étudier l'admissibilité et le classement des demandes de logement et du comité d'étude des demandes de changement de logement pour des motifs biopsychosociaux.
- Depuis 2013, les jeunes locataires de l'OMHM ont leur propre regroupement, le MOUV, pour s'engager dans la vie communautaire de leur HLM, s'initier au fonctionnement de l'OMHM et se faire entendre de façon concertée. Un site Web et un blogue leur sont également dédiés.
- Des consultations ponctuelles sont organisées pour sonder les locataires sur des sujets variés, que ce soit dans le cadre de travaux majeurs ou d'enjeux touchant de près les services qui leur sont offerts ou leur milieu de vie.

« Pour les locataires, la possibilité de participer à la gestion des HLM est bien réelle. Depuis 2002, ils sont davantage écoutés grâce à une structure démocratique qui leur permet d'influencer les décisions à tous les niveaux.

– Richard Gagné, président du CCR HLM

« Je m'implique parce que je crois qu'il faut redonner à la société. Je suis conscient que la vie de certaines personnes dépend de ce travail bénévole au sein du comité.

– Giovanni Iuliani, membre locataire au comité d'étude des demandes de changement de logement pour des motifs biopsychosociaux

« Ce n'est pas tous les jours qu'on se fait dire : "Toi, tu as une voix, tu peux parler, tu peux prendre de la place." Avant, je ne pensais pas qu'un jeune pouvait avoir le droit de parler dans une organisation comme l'Office.

– Shamy, jeune locataire en HLM

Bâtir ensemble un monde moderne

Aller plus loin, ensemble

Plusieurs grandes manifestations ont marqué notre société au cours des dernières décennies, qu'on pense au grand ralliement référendaire ou, plus récemment, au printemps érable. Ce ne sont que quelques affirmations de notre désir de réclamer de l'avancement et du changement. De nous rassembler aussi et de trouver des partenaires aux objectifs compatibles pour augmenter notre potentiel d'action. L'OMHM reconnaît la nécessité de travailler de façon concertée avec d'autres organismes pour offrir le meilleur accompagnement possible à ses résidants, dont les besoins vont bien au-delà de ce que l'organisation peut offrir à l'intérieur de son mandat.

- L'OMHM a conclu des partenariats avec une centaine d'organismes communautaires, dont une trentaine sont hébergés dans des locaux des HLM.
- Les possibilités de réseautage et d'épanouissement rejoignent différentes clientèles : le Club Fleurs et Jardins pour réunir les adeptes de verdissement, le projet Habiter la mixité pour intégrer des personnes immigrantes, le Centre des jeunes Boyce-Viau pour soutenir les jeunes de 6 à 17 ans dans leur parcours scolaire et l'affirmation de soi, etc.
- Depuis 2010, la Fondation de l'OMHM rassemble donateurs et commanditaires autour de différents projets de persévérance scolaire au profit des jeunes en HLM.



Le Club Fleurs et Jardins, qui encourage les résidants à fleurir les milieux de vie, est devenu une tradition estivale qui permet aux membres de développer entre eux un bel esprit d'entraide et de solidarité. C'est toute la collectivité montréalaise qui en profite. »

– Brigitte Laliberté, chargée de projets en développement durable



L'OMHM nous permet d'être logés sans frais au cœur de la communauté de la Petite-Bourgogne et des HLM. Les sommes économisées permettent d'intensifier le soutien aux actions collectives et à la mobilisation des citoyens. Ce partenariat est gagnant-gagnant puisque chacun est en soutien à la mission de l'autre.

– Vicente Perez, coordonnateur de la Coalition de la Petite-Bourgogne



Le studio multifonction Meunier-Tolhurst occupe une place majeure dans la vie de plusieurs jeunes de ce quartier. Les bienfaits de la musique leur permettent de reprendre le contrôle de leur vie et leur donnent la force de se dépasser davantage.

– Jonathan Meunier, coordonnateur du studio multifonction Meunier-Tolhurst



Accompagner les résidants vulnérables

Certains résidants sont particulièrement vulnérables. Ils sont isolés, aux prises avec des problèmes de santé mentale ou une perte d'autonomie. L'OMHM s'efforce de leur offrir un accompagnement adapté à leur situation, de concert avec d'autres ressources communautaires et institutionnelles, pour leur permettre de mieux faire face aux défis de la vie.

- Lors des grands travaux, une équipe d'agents de liaison est responsable de l'accompagnement collectif et individuel des locataires afin de minimiser les conséquences du chantier sur leur milieu de vie.
- Des locataires vulnérables aux prises avec une infestation sont notamment accompagnés par les agents d'intervention à la salubrité pour assurer que le logement est préparé adéquatement, selon les exigences de l'exterminateur.
- Grâce à des ententes avec des organismes communautaires, des logements avec soutien communautaire sont attribués à des personnes qui ont besoin d'un accompagnement pour accroître leur autonomie en habitation (jeunes de la rue, personnes en situation d'itinérance, personnes souffrant de déficience intellectuelle, etc.). Depuis quelques années, le nombre de logements dédiés à cette clientèle croît continuellement.



Ils nous ont aidés à trouver des logements, à dissiper nos inquiétudes pendant cette période très difficile, ce qui nous a facilité la tâche pour la préparation de notre déménagement et, surtout, à surmonter nos difficultés dues au stress. Leur aide précieuse, leur présence constante, leurs efforts soutenus nous ont été d'un grand réconfort moral.

– Extrait d'un témoignage de locataires à l'endroit de trois employés qui les ont accompagnés lors des travaux aux habitations Dollier-de-Casson



Travailler dans le studio du Projet Harmonie, ça m'a apporté un peu de notoriété sur la scène hip-hop. J'ai fait des spectacles partout : à Toronto, à Philadelphie, à New York. »

– JFRxSHH, rappeur québécois qui a grandi en HLM



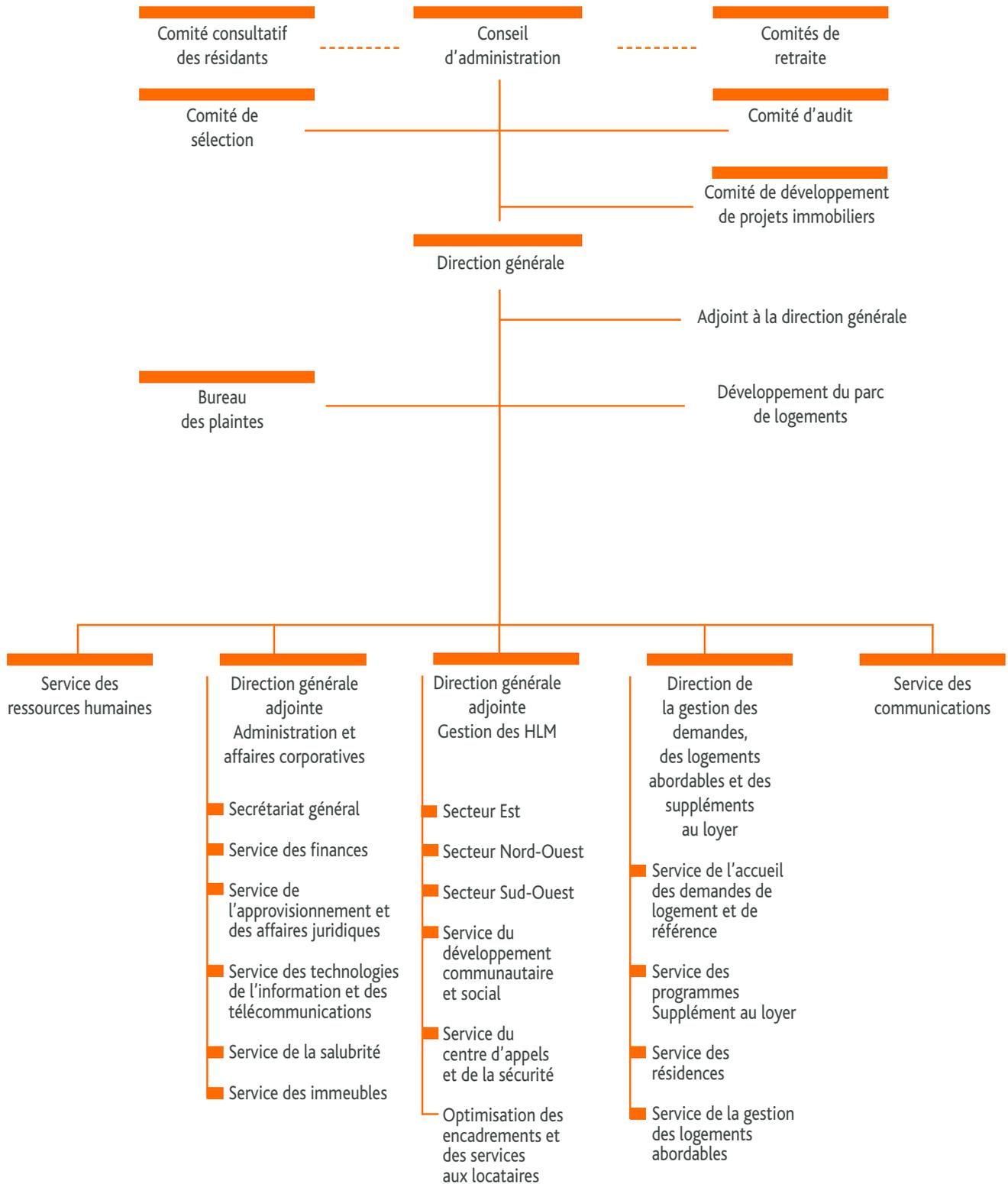


Objectifs 2019

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

- Déployer tous les efforts à l'interne et auprès des bailleurs de fonds pour optimiser le financement des travaux majeurs et d'entretien du parc immobilier HLM et du parc de logements abordables;
- Déposer et assurer le suivi des recommandations émergeant de la réflexion sur le redéploiement des services de proximité et amorcer la mise en œuvre des engagements du Chantier sur les communications avec les résidants;
- Poursuivre et mesurer les résultats de la mise en œuvre du plan d'action en matière de lutte à la vermine axé sur la prévention, l'innovation et les partenariats;
- Poursuivre en continu les travaux et les démarches auprès de partenaires pour atteindre les cibles de développement 2019-2028 de l'OMHM, rendre compte des progrès et réviser les cibles, si requis, à la fin de l'année;
- Assurer la mise en œuvre des engagements du gouvernement du Québec dans les programmes Supplément au loyer (PSL) en demandant un nombre équitable d'unités pour Montréal, en impliquant activement les partenaires communautaires et privés afin de conventionner toutes les unités SL1 2019-2020 à être attribuées et entreprendre les démarches requises auprès des bailleurs de fonds pour la reconduction des programmes PSL qui viennent à échéance en 2019 et en 2020;
- Déposer un bilan du plan stratégique 2015-2019 et réaliser les progrès requis dans l'élaboration du prochain plan pour un dépôt en février 2020.

Organigramme 2018



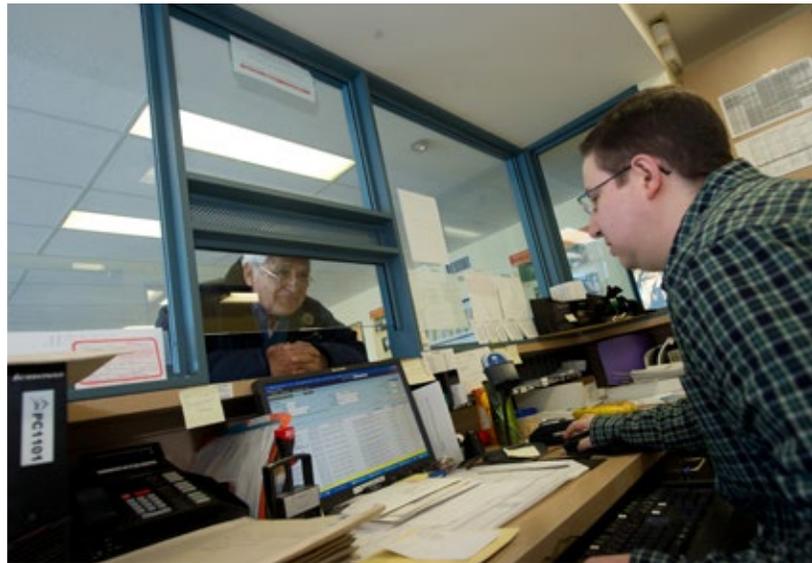
Résultats financiers 2018

Exercice terminé le 31 décembre 2018

	HLM public 2018	HLM privé 2018	PSL 2018
	\$	\$	\$
Produits			
Loyers	89 426 324	213 639	-
Apports:			
Subventions provinciales	71 431 598	83 446	51 360 625
Subventions municipales	9 813 690	-	5 652 327
Subventions fédérales	-	-	-
Amortissement subventions provinciales	13 421 052	109 476	-
Amortissement subventions municipales	235 450	-	-
Autres	992 848	2 105	-
Total des Produits	185 320 962	408 666	57 012 952
Charges			
Administration	28 315 436	22 835	57 012 952
Conciergerie et entretien	30 149 982	33 667	-
Énergie, taxes, assurances et sinistres	59 145 356	151 731	-
Remplacement, amélioration et modernisation	38 009 837	60 729	-
Intérêts sur financement intérimaire RAM Capitalisé	786 228	-	-
Intérêts sur la dette à long terme	10 765 530	22 108	-
Autres frais de financement	462 808	-	-
Amortissement des immobilisations corporelles	13 898 766	109 476	-
Amortissement de la contribution au FQHC	-	-	-
Services à la clientèle	2 752 487	-	-
Total des Charges	184 286 430	400 546	57 012 952
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	1 034 532	8 120	-

ACL 2018	LAQ 2018	Immeubles Benny Farm et autres 2018	Total multiprogramme	
\$	\$	\$	2018 \$	2017 \$
2 432 993	20 184 965	2 520 891	114 778 812	113 388 225
-	-	-	122 875 669	113 389 900
-	-	-	15 466 017	14 091 553
-	-	346 332	346 332	384 385
483 099	2 725 826	-	16 739 453	15 014 820
158 738	979 174	-	1 373 362	1 356 319
74 679	467 285	539 571	2 076 488	2 035 307
3 149 509	24 357 250	3 406 794	273 656 133	259 660 509
236 686	4 526 168	389 337	90 503 414	87 667 585
413 262	3 893 051	581 133	35 071 095	34 794 822
564 932	4 655 235	776 798	65 294 052	61 699 129
-	-	-	38 070 566	33 516 274
-	-	-	786 228	471 507
628 561	1 963 740	425 606	13 805 545	13 831 852
-	-	-	462 808	448 017
1 034 251	5 636 176	453 538	21 132 207	19 197 550
19 999	225 821	-	245 820	189 835
8	2 743 320	484 326	5 980 141	6 039 177
2 897 699	23 643 511	3 110 738	271 351 876	257 855 748
251 810	713 739	296 056	2 304 257	1 804 761





Ce document est publié par le Service des communications.

Directeur : Mathieu Vachon

Coordination :
Valérie Rhême

Rédaction :
Annette Frantz et Valérie Rhême, en
collaboration avec
de nombreux collègues

Conception graphique et montage :
Art & Graf

Photographies :
Alarie Photo, Olivier Bousquet, Étienne
Dionne, Great Things Studios (extraits
d'images vidéo), OMHM, Témoin Production
(extraits d'images vidéo)

Révision linguistique :
Marie-Rose Basque, réviseure agréée,
Linguitech

Office municipal d'habitation de Montréal
415, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 202
Montréal (Québec)
H2Z 1H8
514 872-6442
www.omhm.qc.ca

3^e trimestre 2019
Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-921999-51-9