



# RAPPORT ANNUEL 2010

VERS DE NOUVEAUX DÉFIS



Office municipal  
d'habitation  
de Montréal

## Introduction

Chaque année comporte son lot de défis pour l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Qu'ils soient planifiés ou imprévisibles, ces défis sont attendus, car ils sont essentiels à l'évolution que l'organisation a entrepris de réaliser dans son premier plan stratégique.

En ce sens, 2010 a été beaucoup plus que la première année du deuxième plan stratégique de l'OMHM. Ces douze mois ont été jalonnés de remarquables progrès pour le personnel, la clientèle, les milieux de vie, les habitations, l'organisation et le développement durable. Vous êtes invité à les découvrir...

## **MESSAGE OFFICIEL** **Notre nouvelle destination** PAGE 3

Après avoir réalisé notre premier plan stratégique quinquennal, que pouvait donc nous réserver l'année 2010 ?

## **1. LE PERSONNEL** **Développer notre potentiel** PAGE 4

L'année 2010 fut innovante. Les relations entre l'employeur et le personnel ont connu des progrès qui font évoluer les façons de travailler.

## **2. La clientèle** **Nous faire plus près** PAGE 17

L'OMHM n'est pas un propriétaire ordinaire. Il a des comptes à rendre et des clients, locataires et demandeurs, à satisfaire.

## **3. Les milieux de vie** **Orienter et susciter l'action** PAGE 29

Âge, culture, histoire et santé des locataires, composition des ménages, environnement extérieur... Autant d'habitations que de contextes...

## **4. Les habitations** **Persévérer dans les grands travaux** PAGE 36

Troisième année du plan quinquennal du Programme québécois des infrastructures, 2010 a exigé de la préparation, de la coordination et de l'entrain comme au premier jour.

## **5. L'organisation** **Devenir plus efficaces** PAGE 39

Le budget annuel de l'OMHM était, en 2010, de près de 300 millions de dollars. L'Office s'est employé à tirer le maximum de chaque sou dépensé...

## **6. Le développement durable** **Changer sur tous les plans** PAGE 43

Pour l'OMHM, le développement durable n'est pas une option, mais un engagement résolu et constructif.

## **7. Vers 2014** PAGE 45

## **8. Les États financiers** PAGE 46



## NOTRE NOUVELLE DESTINATION

**APRÈS AVOIR RÉALISÉ NOTRE PREMIER PLAN STRATÉGIQUE QUINQUENNAL**, que pouvait donc nous réserver l'année 2010? À l'OMHM, nous sommes sortis grandis de la période de 2005 à 2009, alors que notre détermination et notre énergie ont été testées à chaque obstacle rencontré sur le chemin.

Mais, en 2010, une autre histoire débutait, une nouvelle destination avait été fixée. Il est facile de se reposer sur des succès et des victoires, mais il est plus ardu de reprendre son souffle en continuant la progression! Dans le plan stratégique 2010-2014, les ressources humaines occupent le premier plan et l'employé devient la clé de la réussite.

Pourquoi miser prioritairement sur nous-mêmes et nos collègues? C'est que l'Office municipal d'habitation de Montréal est bien plus que la gestion de 29 925 logements. C'est aussi près de 50 000 locataires et 21 000 ménages en attente d'un HLM. Nos 700 employés font dans l'humain! Chaque jour, ils travaillent pour des personnes qui ont besoin d'être logées à prix modique ou raisonnable. Des personnes qui, dans bien des cas, nécessitent soutien et accompagnement pour améliorer leur qualité de vie.

Pour notre deuxième plan stratégique, nous voulons justement que chaque employé se sente appuyé dans ses fonctions qui exigent autant de compétences que de sensibilité et d'ouverture. Nous savons que pour accomplir ses tâches, tout aussi variées soient-elles, notre personnel doit avoir le meilleur environnement possible.

Voilà donc un des sentiers que nous avons empruntés en 2010, sans pour autant négliger, loin de là, notre clientèle, dont nous cherchons encore à nous rapprocher, nos immeubles, où les rénovations ont toujours cours, et notre gestion de l'organisation.

À quoi donc ressemblait 2010 pour l'OMHM? Aux premières bornes d'un chemin qu'il nous tarde de parcourir, car nous sommes convaincus que le point d'arrivée vaudra le déplacement.

Le président du conseil d'administration,



Robert Labelle

Le directeur général,



Fabien Cournoyer



## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

**L'ANNÉE 2010 FUT INNOVANTE.** Les relations entre l'employeur et le personnel ont connu des progrès qui font évoluer les façons de travailler. Les gestionnaires ont continué à mieux s'outiller. Et l'OMHM a pris un virage «santé au travail».

L'OMHM et ses employés partagent un but : fournir les meilleurs services aux locataires. Pour accomplir cette mission quotidienne, l'Office demande à ses employés de donner le meilleur d'eux-mêmes, de travailler à la hauteur de leurs capacités et compétences. En retour, il se donne la responsabilité de les soutenir dans l'accomplissement de leurs tâches et la réalisation de leurs ambitions professionnelles.

Tant de potentiel à développer et à mettre en commun!

- 1.1 Une convention collective partenariale**
- 1.2 Des gestionnaires mieux appuyés**
- 1.3 Préparer la relève**
- 1.4 Des progrès en santé et sécurité au travail**
- 1.5 Vers une «entreprise en santé»**
- 1.6 En tournée dans deux secteurs**
- 1.7 Communications internes à la loupe**
- 1.8 21 excellents candidats**

## **DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL**

### **1.1 Une convention collective partenariale**

**DEPUIS PLUS DE DIX ANS**, l'OMHM et ses employés d'entretien explorent diverses voies de collaboration, une expérience qui a mené, entre autres, à la formation d'employés dans des métiers spécialisés et à une diminution du recours à la sous-traitance. Or, à l'automne 2010, les deux parties ont signé une convention collective qui ancre davantage cette approche audacieuse dans la culture de l'organisation.

Dès l'article 1, le document planifie le partenariat pour les prochaines années. Par exemple, l'OMHM et les cols bleus se sont entendus pour :

- ouvrir de nouvelles avenues de développement des compétences ;
- associer la reconnaissance des compétences à l'octroi des promotions ;
- investir les gains de productivité récurrents dans l'amélioration du service aux locataires et des conditions de travail.

Menées dans la confiance mutuelle, les négociations ont permis la signature d'une convention collective riche en solutions avantageuses pour les deux parties, en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015.

#### **PARTENAIRES DES PROJETS :**

- . **Service des ressources humaines**
- . **Direction générale adjointe à l'exploitation**
- . **Service du logement abordable**
- . **Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal, SCFP, section locale 301**
- . **Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal, SCFP, section locale 429**

Dans ce même esprit d'ouverture, l'OMHM a conclu avec les employés de bureau, au printemps 2011, une convention collective intégrant des améliorations aux conditions de travail du personnel à statut précaire, de nouvelles modalités concernant les déplacements du personnel dans une optique de développement durable et un nouveau plan de rémunération. Cette convention sera également en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015.

Enfin, les négociations qui se poursuivaient avec les représentants des résidents-surveillants à la fin de l'année ont abouti à une première convention collective avec ce groupe au printemps 2011.

## **DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL**

### **1.2 Des gestionnaires mieux appuyés**

**SI LES EMPLOYÉS SONT LE PIVOT DE LA RÉUSSITE**, les gestionnaires en sont les premiers motivateurs. Après avoir mis en place, en 2009, le parcours de développement des compétences clés, l'OMHM a apporté un appui supplémentaire à ses cadres en adoptant, en juin 2010, un programme de rémunération variable.

Basé sur les valeurs et les orientations de l'Office, ce programme détermine la progression du gestionnaire dans son échelle salariale. La contribution du gestionnaire est évaluée en fonction de l'atteinte des objectifs organisationnels et personnels. Le programme se distingue en ce qu'il offre de la formation appropriée au développement personnel et récompense l'excellence du travail, deux formes de reconnaissance auxquelles les cadres sont sensibles.

Signalons qu'au cours de la dernière année, l'OMHM a préparé un manuel d'accueil et d'orientation à l'intention des nouveaux gestionnaires, un document qui a été utilisé dès le début de 2011.

#### **PARTENAIRES DU PROJET :**

- . Service des ressources humaines**
- . Service des communications**
- . IC Formation**
- . Groupe Conseil CFC**

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.3 Préparer la relève

**N'ÉCHAPPANT PAS À LA RÈGLE**, l'OMHM est lui aussi touché par le vieillissement de la population. Au 31 décembre 2009, 58 % de ses cadres et employés non syndiqués, 31 % de ses cols blancs et 39 % de ses cols bleus étaient âgés de 50 ans et plus.

Devant cette réalité, l'OMHM a réalisé un diagnostic de sa main-d'œuvre, en 2010, base d'un programme de gestion des talents qui vise à planifier et à préparer la relève. L'organisation finalisera un rapport établissant les postes vulnérables ainsi que leur degré de vulnérabilité. Par la suite, l'OMHM implantera les mesures de soutien qui s'imposent, incluant les solutions à mettre en place pour recruter la relève ainsi que les stratégies pour attirer, retenir et former les meilleurs employés.

Le programme de gestion des talents table principalement sur le transfert des connaissances et compétences organisationnelles entre les futurs retraités et les jeunes employés, la mobilité des employés pour combler des postes nouvellement vacants et la création d'une image de marque pour faire connaître davantage l'OMHM auprès de la main-d'œuvre.

#### **PARTENAIRES DU PROJET :**

- . **Service des ressources humaines**
- . **Société Pierre Boucher**
- . **Groupe Conseil CFC**

## **DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL**

### **1.4 Des progrès en santé et sécurité du travail**

**LE PERSONNEL DE L'OMHM OCCUPE DES EMPLOIS EXTRÊMEMENT VARIÉS**, dans des secteurs tout aussi diversifiés. Depuis 2009, l'Office a entrepris d'être plus actif en matière de santé et sécurité au travail (SST), de sorte que chaque employé jouisse des meilleures conditions pour accomplir ses tâches.

Parmi les nombreuses actions menées en 2010, notons que :

- les rôles et responsabilités en SST ont été définis et présentés à la direction et aux comités de santé et sécurité au travail ;
- des indicateurs de gestion de la SST ont été établis ;
- la procédure d'inspection des lieux a été mise à jour et améliorée ;
- 26 employés ont été formés en premiers secours pour respecter les exigences réglementaires ;
- 105 employés ont reçu une formation en ergonomie de bureau ;
- plus de 300 employés ont suivi une formation en SST.

#### **PARTENAIRES DU PROJET :**

- . **Service des ressources humaines**
- . **Service de référence et de promotion sociale**
- . **Comité santé sécurité au travail des employés d'entretien**
- . **Comité santé sécurité au travail des employés de bureau**
- . **Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales »**

Par ailleurs, dans la dernière année, l'OMHM a mis en place un programme de sécurité guidant les employés dans leurs relations avec la clientèle. Ce programme inclut une formation sur les communications harmonieuses qui, à la fin de 2010, avait été suivie par quelque 300 employés.

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.5 Vers une « entreprise en santé »

**RECONNAISSANT QUE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL A UNE INFLUENCE CONSIDÉRABLE** sur le bien-être des gens, l'OMHM a commencé, en 2010, à appliquer la philosophie de la norme « Entreprise en santé » que le gouvernement du Québec a incluse dans son plan d'action. Dix des 34 critères de la norme ont été implantés, notamment :

- un processus de réintégration des employés après une absence prolongée causée par une invalidité, dans le but de favoriser le retour et le maintien au travail ;
- des indicateurs de performance, entre autres pour le taux d'absentéisme et le taux de roulement ;
- un nouveau Programme d'aide aux employés (PAE) et à leur famille interactif sur le WEB ;
- plusieurs mécanismes destinés à déterminer et maîtriser les risques en santé et sécurité du travail (SST) ainsi que l'intégrité physique et psychologique dans un milieu de travail. Parmi ces mécanismes, notons :
  - un programme de sécurité ;
  - des processus de traitement des demandes en SST ;
  - des procédures de déclaration de situations dangereuses ;
  - l'inspection des lieux de travail ;
  - un programme d'ergonomie de bureau.

Pour arrimer la philosophie de la norme « Entreprise en santé » à ses pratiques, l'OMHM s'assure de réaliser des actions dans quatre sphères, soit les habitudes de vie, l'équilibre travail-vie personnelle, l'environnement de travail et les pratiques de gestion. En fournissant un milieu de travail favorable à la santé, l'Office veut aider chaque employé à se sentir mieux et à être plus efficace.

#### PARTENAIRES DU PROJET :

- **Service des ressources humaines**
- **Solutions humaines (Programme d'aide aux employés et à leur famille)**

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.6 En tournée dans deux secteurs

#### PARTENAIRES DU PROJET :

- . Direction de la recherche et de la promotion du développement social
- . Secteur Est
- . Secteur Nord-Ouest
- . Service des communications
- . L'Autre Montréal (<http://www.autremontreal.com/>)
- . Pour la tournée du secteur Est :
  - . Centre communautaire Le Phare
  - . Centre des jeunes Boyce-Viau
  - . Participantes du projet « Créer des passerelles »
  - . Projet « Place aux familles » aux habitations De Mentana
- . Pour la tournée du secteur Nord-Ouest :
  - . Association de Place Normandie
  - . Centre de pédiatrie sociale de Montréal-Nord
  - . Comité des partenaires des habitations Rosemont
  - . Maison des jeunes par la Grand'Porte
  - . Mon Resto Saint-Michel
  - . Résidence Alfredo-Gagliardi

#### AU COURS DES DEUX DERNIÈRES

**ANNÉES**, l'OMHM a invité ses employés à visiter les divers secteurs de son territoire, une manière active de mieux faire connaître le travail des collègues et de présenter les milieux de vie des locataires. Ce cycle de tournées en autobus a pris fin en 2010 par la visite commentée des secteurs Est et Nord-Ouest.

Chaque circuit était organisé et animé par des employés du secteur, avec le concours de l'organisme L'Autre Montréal. La visite comprenait un aperçu historique des quartiers, des arrêts dans des organismes communautaires et un dîner dans un immeuble.

Dans l'ensemble, les 252 participants ont beaucoup apprécié leur journée, y voyant une activité formatrice sur le développement urbain des quartiers et les enjeux liés au logement, notamment le logement social.

Au total, plus de 350 employés ont pris part à l'une ou l'autre des neuf tournées proposées depuis 2009.

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.7 Communications internes à la loupe

**QUAND LES ÉQUIPES DE TRAVAIL SONT RÉPARTIES SUR UNE SUPERFICIE DE 480 KM<sup>2</sup>,** les communications internes doivent être aussi efficaces que pertinentes. Afin d'en évaluer la portée et la qualité, un comité-conseil a été créé en juin 2010. Au cours de l'automne, un questionnaire a été élaboré et distribué à 63 employés, soit 14 % de l'effectif permanent.

Plus précisément, l'analyse a mesuré la pertinence des messages diffusés, leur utilité par rapport au travail, les possibilités de rétroaction, la qualité, la quantité et la cohérence des principaux émetteurs, de même que l'efficacité des outils utilisés. Les résultats serviront à l'établissement d'un plan d'action au cours de 2011 en vue d'améliorer la circulation de l'information.

#### **PARTENAIRES DU PROJET :**

- . **Service des communications**
- . **Service des ressources humaines**
- . **Direction générale**
- . **Service de référence et de promotion sociale**
- . **Secteur Est**
- . **Secteur Nord-Ouest**

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.8 21 excellents candidats

**ILS ACCOMPLISSENT LEURS TÂCHES AVEC DÉVOUEMENT**, cherchent à améliorer ce qui les entoure et trouvent dans chaque journée de travail un nouveau défi à relever. Ils sont les 21 candidats au « Prix d'excellence 2010 », une composante du programme de reconnaissance des employés de l'OMHM. Voici les lauréats.

#### Catégorie qualité soutenue du travail – équipe

##### TITRE DE LA CANDIDATURE

Poursuite de l'excellence des spécialistes électriques

##### DESCRIPTION

Ces employés affectés aux travaux d'électricité ont dépassé les objectifs ambitieux que l'Office leur avait fixés, en démontrant un esprit d'équipe qui combine courtoisie, qualité des travaux et service optimal à la clientèle.

##### LAURÉATS

Denis Bourgeois, Marc Dubuc, Jacques Fortin, John Grimes, Armando Rojas, Michel Sauvé, Guy Sp nard



Sur la photo : Martin Ménard (lauréat du Prix d'excellence 2009), Carlo Ventrone, Guy Sp nard, Jacques Fortin, Armando Rojas, Robert Labelle (président du conseil d'administration et représentant des membres du jury), John Grimes, Denis Bourgeois et Marc Dubuc. Absent sur la photo : Michel Sauvé.

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.8 21 excellents candidats

#### Catégorie projet spécial - équipe

##### TITRE DE LA CANDIDATURE

Mise en place d'un projet innovateur de consultation des locataires

##### DESCRIPTION

Créée dans le cadre du programme de rénovation et de modernisation du parc immobilier HLM, cette équipe spécialisée en consultation a amené les locataires à contribuer à l'amélioration de leur cadre de vie, tout en les accompagnant pendant les travaux.

##### LAURÉATES

Martine Di Loreto, Monique Dupras, Danielle Lacroix, Nathalie Morin et Caroline Stewart



Sur la photo : Patrice Girard (lauréat du Prix d'excellence 2009), Martine Di Loreto, Caroline Stewart, Monique Dupras, Nathalie Morin, Danielle Lacroix et Robert Labelle (président du conseil d'administration et représentant des membres du jury).

# DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

## 1.8 21 excellents candidats



Sur la photo: Michel Lemay et Robert Labelle (président du conseil d'administration et représentant des membres du jury).

### Catégorie mérite de l'engagement social

#### TITRE DE LA CANDIDATURE

Travailler avec cœur et dévouement

#### DESCRIPTION

Ce chef d'équipe touche les gens au quotidien par sa bonté, sa générosité et son écoute. Très engagé au sein du comité social et de Centraide, il ne compte pas ses heures pour aider tout un chacun et chercher des outils supplémentaires pour s'améliorer.

#### LAURÉAT

Michel Lemay

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.8 21 excellents candidats

#### Catégorie qualité soutenue du travail - individu

##### TITRE DE LA CANDIDATURE

Constance de la qualité générale des activités de soutien au siège social de l'OMHM

##### DESCRIPTION

Des plus méticuleux, ce commis aux activités de soutien s'applique à offrir le meilleur service à la clientèle. Il tient aussi de nombreuses statistiques, ce qui lui permet, entre autres, de mieux comprendre son environnement et d'être proactif lors des moments clés.

##### LAURÉAT

Alain Minvielle



*Sur la photo: Martin Ménard (lauréat du Prix d'excellence 2009), Alain Minvielle et Robert Labelle (président du conseil d'administration et représentant des membres du jury)*

## DÉVELOPPER NOTRE POTENTIEL

### 1.8 21 excellents candidats



Sur la photo: Martin Després (lauréat du Prix d'excellence 2009), Martine Di Loreto et Robert Labelle (président du conseil d'administration et représentant des membres du jury).

#### Catégorie projet spécial - individu

##### TITRE DE LA CATEGORIE

Élaboration d'un film qui deviendra un rappel historique important des travaux majeurs

##### DESCRIPTION

Cette chargée de communication a réalisé avec brio « Les HLM de demain », une vidéo qui montre avec éloquence l'étendue et la complexité des travaux de réalisation et de rénovation des HLM ainsi que l'excellence du travail de tous les acteurs concernés.

##### LAURÉATE

Martine Di Loreto


 NOUS FAIRE PLUS PRÈS

**L'OMHM N'EST PAS UN PROPRIÉTAIRE ORDINAIRE.** Il a des comptes à rendre et des clients, locataires et demandeurs, à satisfaire. Chaque logement, chaque immeuble représentent un enjeu — un enjeu de propreté, de sécurité, de bien-être — d'où ses efforts constants pour répondre aux attentes de respect et d'intégrité de ses locataires, et des résultats qui disent bien ce qui a été réalisé et ce qui reste à faire.

- 2.1 Un site Web plus pratique
- 2.2 ENHARMONIE: une cuisine réjouissante
- 2.3 Une offre de logements améliorée
- 2.4 Nouveau bureau dans l'ouest de l'île
- 2.5 Efforts soutenus en entretien, réparation et prévention
- 2.6 Plan d'action contre les punaises
- 2.7 Des locataires majoritairement satisfaits
- 2.8 Une sécurité qui se renforce
- 2.9 Opération Haïti

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

### 2.1 Un site Web plus pratique

**PLUS PRÉCIS ET PLUS DYNAMIQUE**, le nouveau site **www.omhm.qc.ca** est aussi plus populaire.

Lancé en septembre 2010, le site présente, bien sûr, de l'information détaillée sur l'Office et ses partenaires, mais comporte aussi de nouvelles sections conçues à l'intention des locataires, des ménages en attente d'un logement et des chercheurs de logements. Le mot s'est d'ailleurs transmis rapidement : la nouvelle rubrique « Vérifier votre rang en ligne », destinée aux ménages en attente, reçoit en moyenne 250 visites par jour, et le site, 16 000 visites par mois.



La signature du site évoque les efforts que l'Office consacre depuis quelques années à bonifier ses services, à se rapprocher des locataires, à diversifier son offre de logements, à tenir compte du bien-être de ses employés et à créer une image de marque.

#### **PARTENAIRES DU PROJET :**

- . **Service des communications**
- . **Service du secrétariat général**
- . **Module des technologies de l'information et des télécommunications**
- . **Firme Virage 2.0**

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

## 2.2 ENHARMONIE: une cuisine réjouissante

**L'ALIMENTATION EST UNE QUESTION CRUCIALE POUR LES PERSONNES ÂGÉES** : les repas doivent répondre à plusieurs exigences nutritionnelles. Au réseau ENHARMONIE, sept résidences sur dix ont entièrement revu, en 2010, leurs services alimentaires afin de mieux répondre aux besoins et aux goûts de leurs locataires.

En collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, les résidences ont embauché des chefs-gérants et préparé une centaine de menus adaptés à la clientèle. Les résultats ont dépassé les attentes : 227 207 dîners ont été servis en 2010, une augmentation de 27 % par rapport à l'année précédente.

La réussite de l'opération s'est traduite chez les locataires par une plus grande satisfaction à l'égard des services alimentaires. Selon un sondage CROP mené pour l'OMHM, la note octroyée est passée de 7,6/10 en 2007 à 8/10 en 2010.

Par ailleurs, afin de briser un peu l'isolement de la clientèle les week-ends, quatre des résidences ENHARMONIE ont commencé à servir des petits-déjeuners les samedis et dimanches, une mesure qui a pour autre avantage d'augmenter le crédit d'impôt des personnes qui y ont droit.

**PARTENAIRES DU PROJET :**

- . Réseau ENHARMONIE
- . Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

### 2.3 Une offre de logements améliorée

**EN DÉPIT DE SON IMPORTANT PARC IMMOBILIER**, l'OMHM ne peut pas répondre à la forte demande en logements abordables : au 31 décembre 2010, sa liste d'attente comportait plus de 21 000 demandeurs. Il s'efforce toutefois de diminuer cette liste, notamment en répondant aux besoins de ses locataires et en ajoutant des logements à son actif.

#### Les demandeurs de logements

Ainsi, en 2010, le comité de sélection a étudié 3 240 dossiers de demandeurs et 320 dossiers de locataires. Tout au long de l'année, 1 158 ménages déjà locataires ont pu changer de logements pour des motifs précis — un logement devenu trop petit à la suite de la naissance d'un enfant ou trop grand pour un locataire vieillissant. Ce faisant, l'Office a dépassé de 28 % son objectif annuel. Par ailleurs, 1 355 ménages ont été accueillis comme nouveaux locataires.

#### De nouvelles habitations

Le 1<sup>er</sup> janvier 2010, l'Office a pris possession du Manoir Roger-Bernard, un ensemble d'habitation de 185 logements. À la fin de l'année, les habitations Léa-Roback, comprenant 24 logements, s'apprêtaient à recevoir leurs premiers locataires grâce au programme Logement abordable Québec, et la construction des habitations de Courcelles — 67 logements — a débuté.

#### RESPONSABLES DES INTERVENTIONS :

- . Service des demandes de logements
- . Service du logement abordable
- . Résidences ENHARMONIE
- . Service des programmes de supplément au loyer
- . Secteur Est
- . Secteur Nord-Ouest
- . Secteur Sud-Ouest

#### Le taux de vacance du réseau ENHARMONIE

Aux résidences ENHARMONIE, où le taux de vacance était de 7,2 % au début de 2010, de nouvelles stratégies de marketing ont été mises en œuvre pour attirer la clientèle cible, les personnes âgées autonomes à revenus faibles et modérés. Campagne publicitaire sur Internet et dans les médias imprimés, envoi d'une infolettre mensuelle, participation à divers événements et plusieurs autres actions ont considérablement augmenté la visibilité de ces dix nouvelles résidences. À telle enseigne qu'au 31 décembre, le taux de vacance n'était plus que de 4,2 %.

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

### 2.3 Une offre de logements améliorée

#### Les programmes de supplément au loyer

Grâce à des programmes de supplément au loyer, l'OMHM peut réserver des logements à un coût égal ou inférieur au loyer médian du marché. Dans la dernière année, le nombre de locataires bénéficiant de ce soutien a beaucoup augmenté. Par exemple, au 31 décembre 2010, 3 739 ménages avaient profité d'une subvention leur permettant de vivre dans une coopérative ou un immeuble géré par un organisme à but non lucratif, une augmentation de 11,7 % par rapport à 2009.

Le programme d'aide d'urgence, mis en place pour contrer les pénuries de logements autour du 1<sup>er</sup> juillet, a aussi fourni des logements à 1 114 ménages.



*Des membres du personnel du Manoir Anjou accompagnés, à l'extrême droite, de Laurent Cournoyer, directeur à l'entretien et aux réparations.*

Le Manoir Anjou, un HLM destiné aux personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie, a reçu une bonne nouvelle en 2010. La résidence a obtenu la certification du Conseil québécois d'agrément, ce qui témoigne de la sécurité et de la qualité des lieux de même que de la qualité des services et de la courtoisie du personnel.

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

### 2.4 Nouveau bureau dans l'ouest de l'île

**JUSQU'AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2010**, l'ouest de l'île n'était desservi que par un seul bureau régional, ce qui obligeait certains locataires à parcourir une bonne distance pour s'y rendre. Désirant se rapprocher d'eux, l'OMHM a ouvert un nouveau bureau, en le rattachant à celui qui existait déjà. Il a pu prendre cette décision après que la gestion du Manoir Roger-Bernard lui ait été confiée, ce qui a augmenté son nombre de logements dans cette partie de l'île.

Le nouveau bureau regroupe le personnel chargé de la location, de la perception des loyers, de l'entretien des immeubles et de la sécurité pour les immeubles situés à Pierrefonds, Dorval, Pointe-Claire, Sainte-Anne-de-Bellevue et Sainte-Genève. Les locataires de ces habitations ont maintenant un accès plus facile à l'OMHM et à ses services.

#### **PARTENAIRES DU PROJET :**

- . **Secteur Nord-Ouest**
- . **Société d'habitation du Québec (SHQ)**

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

## 2.5 Efforts soutenus en entretien, réparation et prévention

**TOUT IMMEUBLE DEMANDE BEAUCOUP D'ATTENTION POUR ÊTRE MAINTENU EN BON ÉTAT** et continuer à répondre aux attentes de ses utilisateurs. Ses 20 567 logements HLM ne faisant pas exception, l'OMHM a entrepris, en 2004, de relever la qualité de ses travaux d'entretien, de réparation et de prévention.

Depuis, les divers objectifs fixés ont été atteints, le plus grand défi consiste désormais à maintenir le niveau des efforts fournis. Voici les principaux résultats pour 2010 :

- à la suite des inspections saisonnières des HLM, ou audits, les travaux d'entretien et de sécurité ont reçu une note moyenne de 84,7 %, nettement supérieure à l'objectif fixé qui était de maintenir une note de 80 %;
- tout comme en 2009, 80 % des réparations ont été effectuées dans les sept jours suivant la demande — rappelons que l'objectif était de 78 %;
- l'OMHM avait fixé à 80 % le taux de travaux préventifs réalisés dans les 90 jours suivant la demande; le résultat a été de 90 %.

### RESPONSABLES DES INTERVENTIONS :

- . Secteur Est
- . Secteur Nord-Ouest
- . Secteur Sud-Ouest
- . Équipe des spécialistes

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

## 2.6 Plan d'action contre les punaises

**DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES**, l'OMHM mène une lutte quotidienne contre la punaise de lit, ce petit insecte qui envahit de plus en plus les grandes villes du monde. En 2010, comme les années précédentes, l'équipe de salubrité a inspecté quelque 7 000 logements et traité ceux qui étaient infestés.

La punaise gagne du terrain. La preuve en est que l'OMHM a désinfecté 1 831 logements en 2010, comparativement à 219 en 2006. À chacune de ces opérations, l'équipe a pris soin de bien informer les locataires aux prises avec le problème.

L'information étant, en effet, le nerf de cette « guerre », l'OMHM a collaboré à la mise sur pied d'un plan d'action en grande partie axé sur la communication et la prévention. Ce plan d'action concerté a été lancé en mars 2010 par la Ville de Montréal et la Direction de la santé publique. Il prévoit une douzaine d'actions variées qui devraient permettre de remporter le combat.

**RESPONSABLES DES INTERVENTIONS:**

- . **Unité de salubrité**
- . **Ville de Montréal**
- . **Direction de la santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal**

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

## 2.7 Des locataires majoritairement satisfaits

**L'OMHM TIENT À CONNAÎTRE LE NIVEAU DE SATISFACTION DE SES LOCATAIRES** et, chaque année, sonde alternativement l'une de ses clientèles. En 2010, deux sondages ont été menés auprès des résidents des logements qui relèvent des deux volets du programme Logement abordable Québec (LAQ).

Les locataires des résidences ENHARMONIE ont exprimé leur satisfaction générale par une note de 8,7 sur 10 lors d'un sondage réalisé par la firme CROP. Ce résultat correspond à l'objectif fixé pour 2014. Le défi pour les prochaines années sera donc de maintenir ce niveau de satisfaction.

Un deuxième sondage a toutefois dévoilé une baisse de la satisfaction chez les locataires des logements standards gérés par le programme LAQ. Alors que le niveau de satisfaction générale était évalué à 7,4 sur 10 en 2007, il a baissé à 6,3 en 2010. Pour améliorer la situation et remédier aux problèmes mis en évidence, l'OMHM a aussitôt mis sur pied un plan d'action, couplé d'un plan de communication.

**PARTENAIRES DU PROJET :**

- . Service du logement abordable
- . Service des communications
- . Firme CROP

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

### 2.8 Une sécurité qui se renforce

**À BON DROIT**, les locataires de l'OMHM veulent se sentir en sécurité chez eux. L'Office s'applique donc, depuis 2005, à rendre les habitations et leurs environs plus sécuritaires.

C'est ainsi qu'en 2010, des systèmes de vidéosurveillance ont été installés dans 40 tours HLM, portant le compte à 10 ensembles et 130 tours d'habitation surveillés à distance au moyen de caméras.

Dans les résidences ENHARMONIE, plusieurs mesures ont été mises en œuvre pour que leurs locataires âgés se sentent en sécurité, incluant des conférences sur le sujet, un accès aux services en tout temps et un personnel stable. Ces mesures semblent avoir porté leurs fruits: selon un sondage CROP mené à l'automne 2010, la satisfaction en matière de sécurité y était évaluée à 9/10, comparative-ment à 8,3/10 en 2007.

L'OMHM en a aussi profité pour faire le bilan de son plan d'action en sécurité 2005-2009. Selon 83 % des intervenants sondés, « beaucoup de travail a été accompli en peu de temps ». Mais comme il reste encore beaucoup à faire, un nouveau plan d'action a été conçu en cours d'année et sera proposé au conseil d'administration au printemps 2011.

#### RESPONSABLES DES INTERVENTIONS:

- . Directeur à la sécurité
- . Directeur de projets mécaniques
- . Service de référence et de promotion sociale
- . Service du logement abordable
- . Secteur Est
- . Secteur Nord-Ouest
- . Secteur Sud-Ouest
- . Résidences ENHARMONIE
- . Regroupement des services d'habitation du Québec
- . CROP

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

## EXEMPLES DE RÉALISATIONS DU PLAN D'ACTION EN SÉCURITÉ

- Implantation d'un centre de coordination opérationnel regroupant tous les services d'urgence
- Production et diffusion d'un outil d'évaluation « audit de sécurité »
- Installation d'équipements de surveillance dans 80 % des tours pour personnes âgées, 35 % des ensembles d'habitation ciblés et 1 immeuble pour familles
- Renforcement de la présence physique dans les habitations pour personnes âgées
- Redéfinition des rôles, responsabilités et conditions de travail des gardiens-surveillants qui sont devenus des préposés à la sécurité des locataires
- Attribution d'une quarantaine de postes vacants de préposés à la sécurité des locataires
- Diffusion aux locataires d'une meilleure information sur leur rôle
- Installation de systèmes d'accès à cartes magnétiques aux entrées, remplacement des interphones et modernisation des panneaux d'alarme-incendie
- Adaptation des ascenseurs aux personnes souffrant de surdité ou non voyantes
- Visite chez tout locataire  g  de 80 ans et plus et autres personnes à risque
- Soutien aux locataires qui désirent implanter un système de vigilance amicale
- Climatisation des salles communes
- Dans les habitations pour personnes âgées, affichage des coordonnées des organismes du quartier s'adressant à cette clientèle
- Amélioration de la présence de l'OMHM, particulièrement dans les ensembles d'habitation, au moyen d'affichage, de signalisation, de projets communautaires, de points de service, etc.
- Utilisation accrue des nouvelles technologies et centralisation de la gestion au centre de coordination
- Poursuite des projets et collaborations établis avec les centres de jeunes et autres organismes en vue de prévenir la délinquance et la criminalité
- Poursuite des projets de médiation sociale, en collaboration avec l'organisme Tandem et d'autres partenaires
- Utilisation de stratégies novatrices afin d'augmenter la sécurité et le sentiment de sécurité (ex. : projet de marche exploratoire   Rousselot)
- Création d'une unité administrative consacrée à la sécurité
- Augmentation de la satisfaction en matière de sécurité chez les locataires des HLM — la note étant passée de 6,2/10 en 2004   7/10 en 2008

## NOUS FAIRE PLUS PRÈS

## 2.9 Opération Haïti

## PARTENAIRES DES PROJETS :

- . Service de référence et de promotion sociale
- . Service des communications
- . Citoyenneté et Immigration Canada
- . Ministère de la Sécurité publique du Québec
- . Société d'habitation du Québec
- . Ville de Montréal
- . Résidence du Y
- . Jeunesse au Soleil
- . Croix-Rouge canadienne
- . Commission scolaire de Montréal
- . Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- . Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- . Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
- . CSSS de la Montagne
- . Armée du Salut
- . Société de transport de Montréal

**LE 12 JANVIER 2010**, la terre a tremblé en Haïti, causant un véritable désastre humanitaire. Toujours prêt à offrir son expertise lorsque des circonstances extraordinaires se présentent, l'OMHM a répondu à l'appel.

À titre de partenaire de l'opération de rapatriement des ressortissants canadiens, l'OMHM a mis en place une structure d'accueil ayant pour mission de reloger temporairement les citoyens n'ayant aucune ressource d'hébergement à leur arrivée à Montréal.

Une dizaine d'employés se sont chargés de trouver de l'hébergement aux voyageurs éprouvés ou de les accompagner dans leur recherche de logement. Une ligne téléphonique a aussi été réservée aux propriétaires de l'île de Montréal qui souhaitaient offrir des logements.

Au total, 262 personnes ont été relogées à la Résidence du Y, et 66 propriétaires ont mis 161 logements à la disposition de ménages haïtiens ayant quitté en hâte leur pays natal. Cette contribution à une opération d'envergure a laissé des souvenirs émouvants à tous ses participants.

## ORIENTER ET SUSCITER L'ACTION

**ÂGE, CULTURE, HISTOIRE ET SANTÉ DES LOCATAIRES**, composition des ménages, environnement extérieur... Autant de besoins que de contextes, ce qui commande autant de savoir-faire que de savoir-vivre. C'est en tenant compte de ces nombreux facteurs que l'OMHM trouve les moyens d'encourager les locataires à s'approprier leur milieu de vie.

- 3.1 Un demi-million bienvenu**
- 3.2 Rencontre avec les intervenants de milieu**
- 3.3 Projets représentatifs des actions dans la communauté**

## ORIENTER ET SUSCITER L'ACTION

### 3.1 Un demi-million bienvenu

À LA SUITE DE REPRÉSENTATIONS AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC, l'OMHM a reçu un budget spécial de 500 000 \$ pour le développement communautaire et social, un coup de pouce attendu dont une partie a été utilisée en 2010 pour :

- embaucher trois organisateurs communautaires supplémentaires — ces employés soutiennent les associations de locataires et évaluent la possibilité de créer de nouvelles associations; ils servent aussi de liaison entre les résidants des HLM et les organismes locaux qui leur fournissent des services.
- engager une chargée de projet pour superviser et mieux outiller les travailleuses sociales en contact avec les locataires vulnérables;
- assurer la continuité du programme «Un vigilant veille sur vous», visant les locataires aînés.

Ce budget a également servi à préparer trois projets susceptibles de se réaliser dans les prochaines années, soit :

- un projet sur le retour au marché du travail de locataires — en 2010, l'OMHM a effectué une étude sur l'employabilité des locataires des HLM;
- un forum jeunesse pour susciter la participation des jeunes des HLM dans leurs milieux de vie — en 2010, l'OMHM a dressé un inventaire des lieux d'activités à la disposition de ces jeunes et a mis au point un plan de travail pour l'organisation du forum;
- un cadre de référence pour les organisateurs communautaires des HLM, qui balisera leurs tâches et précisera l'approche à mettre en pratique — en 2010, l'OMHM a réalisé l'appel d'offres pour embaucher une ressource à cette fin.

#### PARTENAIRES DU PROJET :

- **Service du développement communautaire et social**
- **Service de référence et de développement social**
- **Société d'habitation du Québec (SHQ)**

## ORIENTER ET SUSCITER L'ACTION

### 3.2 Rencontre avec les intervenants de milieu

**QUOTIDIENNEMENT**, les équipes des HLM côtoient une trentaine d'intervenants de milieu. À l'emploi de plusieurs organismes communautaires, ces travailleurs de terrain fournissent divers services aux locataires et constituent des collaborateurs hors pair.

Pour une première fois en 2010, l'OMHM a convié ces collaborateurs à une rencontre d'information et d'échange pour, entre autres, leur expliquer son fonctionnement et sa vision. Travaillant sur le thème « Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble », les participants ont pu renforcer leur partenariat et sont ensuite partis mieux équipés pour remplir leurs mandats respectifs.

#### **PARTENAIRES DU PROJET :**

- . **Service du développement communautaire et social**
- . **Secteur Est**
- . **Secteur Nord-Ouest**
- . **Secteur Sud-Ouest**
- . **Service des communications**

## ORIENTER ET SUSCITER L'ACTION

## 3.2 Rencontre avec les intervenants de milieu

## PARTENAIRES PRÉSENTS À LA RENCONTRE

**Achim**

([www.achimaines.com/portail](http://www.achimaines.com/portail))

**BUMP****Carrefour communautaire de Rosemont l'Entre-Gens**

([www.ccreg.org](http://www.ccreg.org))

**Carrefour Montrose**

([www.carrefourmontrose.org](http://www.carrefourmontrose.org))

**Centre communautaire et de loisirs Ste-Catherine-d'Alexandrie**

([www.cclsca.qc.ca](http://www.cclsca.qc.ca))

**Centre des jeunes** (habitations Saint-Sulpice)

**Centre des jeunes Boyce-Viau (CJBV)****GCC La violence!**

([www.gcclaviolence.org/html/corp\\_histo.html](http://www.gcclaviolence.org/html/corp_histo.html))

**Jeunes en mouvement****L'Antre-Jeunes de Mercier-Est**

([www.lantre-jeunes.com](http://www.lantre-jeunes.com))

**Le Chez-Nous de Mercier Est****Le Groupe l'Entre-Gens**

([www.groupeentre-gens.ca](http://www.groupeentre-gens.ca))

**Le Phare****Les Accordailles****Place Normandie****Place Vermeil**

([www.placevermeil.org](http://www.placevermeil.org))

## ORIENTER ET SUSCITER L'ACTION

## 3.2 Rencontre avec les intervenants de milieu

## PARTENAIRES PRÉSENTS À LA RENCONTRE (SUITE)

**Projet 18-30 ans****Projet Changement**

([www.projetchangement.com](http://www.projetchangement.com))

**Projet d'animation interculturelle de CSP-VE****Projet d'intervention de milieu de Côte-Saint-Paul****Projet d'intervention de milieu de la Petite-Bourgogne****Projet Harmonie**

([www.leprojetharmonie.com](http://www.leprojetharmonie.com))

**Résolidaire****Rêvanous**

(habitations Berri-Lajeunesse)

**Tandem Ville-Marie****Tandem Villeray**

(habitations Rousselot)

**Vivre Saint-Michel en santé**

([www.vsmsante.qc.ca](http://www.vsmsante.qc.ca))

**Walid Rahmouni et Sylvie Mouna**

(habitations Meunier-Tolhurst)

**Yimga Maneffoming**

(habitations Saint-Michel Nord)

## ORIENTER ET SUSCITER L'ACTION

### 3.3 Projets représentatifs des actions dans la communauté



**LE CAFÉ CITOYEN A PRIS SON ENVOL EN 2010.** Cette initiative réunit des locataires de HLM et du marché privé de la Petite-Bourgogne, de tous âges et de toutes origines. Tous se chargent bénévolement de la gestion et du roulement de ce café hors de l'ordinaire. Deux fois par mois, le Café Citoyen tient un marché de fruits et légumes, une façon de combler un peu le vide dans ce secteur qualifié de « désert alimentaire ».

**LES INSTANCES DE PARTICIPATION** de l'OMHM ont élu plusieurs nouveaux membres en 2010. Par exemple, les locataires des habitations destinées aux familles et aux personnes seules et des habitations destinées aux personnes âgées ont envoyé de nouveaux représentants au Comité consultatif des résidents.



Depuis novembre 2010, **UNE MOSAÏQUE MURALE** orne l'extérieur des habitations Sainte-Catherine d'Alexandrie. Cette œuvre d'art public est née des mains de plus de 200 locataires de tous âges, une façon originale d'affirmer leur appartenance aux lieux. Ce projet du Centre communautaire des loisirs Sainte-Catherine d'Alexandrie a été réalisé en partenariat avec l'OMHM et l'organisme MU (<http://www.mu-art.ca/>).



## ORIENTER ET SUSCITER L'ACTION

## 3.3 Projets représentatifs des actions dans la communauté



L'OMHM encourage les locataires des HLM à former des associations pour gérer les activités communautaires de leur milieu de vie. Or, le nombre d'associations de locataires diminuait depuis quelques années. Grâce à l'ajout de trois organisateurs communautaires en 2010, l'OMHM a pu accentuer son soutien à ces associations. Résultat : leur nombre a augmenté de 12 % en un an, c'est-à-dire qu'il est passé de 108 à 121 associations, dont 102 regroupent des personnes âgées et 19 des familles ou des personnes seules.

## PERSÉVÉRER DANS LES GRANDS TRAVAUX

**TROISIÈME ANNÉE DU PLAN QUINQUENNAL DU PROGRAMME QUÉBÉCOIS DES INFRA-STRUCTURES**, 2010 a exigé de la préparation, de la coordination et de l'entraide comme au premier jour. Résultat: d'importantes rénovations ont été entreprises ou poursuivies dans 74 immeubles totalisant 5 466 logements.

Les premiers intéressés, les locataires, se sont déclarés majoritairement contents du travail effectué et de ses résultats. Des commentaires qui ne laissent personne indifférent, puisque les grands travaux sont toujours en cours...

### **4.1 Des rénovations qui suivent leur cours**

### **4.2 Avec et pour les locataires**

## PERSÉVÉRER DANS LES GRANDS TRAVAUX

### 4.1 Des rénovations qui suivent leur cours

**L'OMHM A POURSUIVI SON IMMENSE CHANTIER DE RÉNOVATION.** Bien que le budget qui leur a été consacré en 2010 ait été moindre que prévu, ces travaux majeurs ont profité d'un investissement de 70 millions de dollars, ce qui a maintenu leur élan.

Parmi les réalisations de l'année, il faut noter :

- l'implantation d'un système de télégestion du chauffage dans 22 habitations, une mesure qui optimisera le chauffage et réduira la consommation d'énergie ;
- l'installation de caméras de vidéosurveillance dans 40 tours et 4 grands ensembles d'habitation ;
- la modernisation de la machinerie des ascenseurs dans 15 tours ;
- la mise aux normes des systèmes d'alarme de la tour Simone-Léveillé et du Manoir Roger-Bernard ;
- aux habitations Séguin :
  - la livraison des quatre petits bâtiments (72 logements), permettant le retour d'une douzaine de familles en décembre ;
  - le déclenchement des travaux de décontamination et de réhabilitation de la tour (104 logements) ;
- [aux habitations Parc-Royal](#) : la remise aux normes des escaliers intérieurs ;
- [aux habitations Isabella](#) : la réfection de la toiture, des balcons et de l'enveloppe ;
- [aux habitations Edwin-Crawford](#) : le remplacement des portes, des fenêtres et de la toiture et l'installation d'un mur solaire, préchauffant l'air dirigé vers les corridors ;
- [aux habitations Rosemont](#) : la modernisation du système de ventilation et l'amélioration des cuisines.

#### PARTENAIRES DES PROJETS :

- **Service des immeubles**
- **Équipe de liaison**
- **Secteur Est**
- **Secteur Nord-Ouest**
- **Secteur Sud-Ouest**

## PERSÉVÉRER DANS LES GRANDS TRAVAUX

### 4.2 Avec et pour les locataires

**LES TRAVAUX MAJEURS NE TOUCHENT PAS QUE LA BRIQUE ET LE PLÂTRE.** Ils bouleversent aussi le quotidien des locataires, exigeant même, parfois, un relogement. Comme les années précédentes, l'OMHM a pris un soin particulier à impliquer, informer et accompagner les locataires, dès la conception des travaux et jusqu'à la fermeture du chantier.

Dans ce domaine où chaque relation et chaque contact ont leur importance, l'équipe de liaison a joint plus de 3 300 locataires dans plus de 80 milieux de vie, au moyen de 55 rencontres d'information, 79 démarches de consultation, 52 bulletins «Infochantiers» et 5 fêtes de fin de chantier. Elle a aussi fourni le soutien nécessaire à plusieurs locataires en vue de minimiser les désagréments des travaux et de trouver des solutions aux problèmes qui se présentaient.

Ce déploiement d'énergie aura été utile puisque, selon un sondage CROP mené pour l'OMHM, la grande majorité des locataires touchés par les rénovations entre janvier 2009 et septembre 2010 se sont dits satisfaits de l'information reçue. Les répondants ont aussi exprimé leur contentement à l'égard du déroulement des travaux, accordant des notes d'au moins 8 sur 10 à la qualité des travaux et des matériaux, à la sécurité sur les chantiers et à la courtoisie du personnel.

#### PARTENAIRES DU PROJET :

- . Service de référence et de promotion sociale
- . Service des communications
- . Service des immeubles
- . Secteur Est
- . Secteur Nord-Ouest
- . Secteur Sud-Ouest



Les séances de consultation invitent habituellement les résidents à donner leur avis sur les travaux d'envergure. Notons qu'en 2010, elles ont aussi servi, en quelques occasions, à connaître les préoccupations et les goûts des locataires pour la peinture des lieux communs et autres travaux mineurs.

## DEVENIR PLUS EFFICACES

**EN 2010, LE BUDGET ANNUEL DE L'OMHM ÉTAIT DE PRÈS DE 300 MILLIONS DE DOLLARS.**

L'Office s'est employé à tirer le maximum de chaque sou dépensé, notamment en appliquant de nouvelles mesures, dont certaines ont amélioré la gestion de l'organisation et d'autres ont généré d'intéressantes économies.

- 5.1 Des efforts reconnus par la GFOA**
- 5.2 Entrée en fonction du SIGLS.NET**
- 5.3 Des mesures rentables**

## DEVENIR PLUS EFFICACES

## 5.1 Des efforts reconnus par la GFOA

**DANS SA PRÉSENTATION MÊME**, un budget doit témoigner de la rectitude et des principes qui ont encadré son élaboration. Pour son budget de 2010, l'OMHM s'est donné le défi de suivre les normes de la Government Finance Officers Administration (GFOA), une association qui fait la promotion de l'excellence en matière de gestion financière publique. Ces normes comprennent une série de critères reposant sur les meilleures pratiques dans le monde gouvernemental nord-américain. Le document du budget doit ainsi faire les liens avec la planification stratégique à court et à moyen terme, présenter les politiques financières de l'organisation et le processus d'adoption du budget, en plus des éléments habituels sur les revenus et les dépenses.

L'OMHM a été agréablement surpris de recevoir, dès cette première année de participation, l'accréditation confirmant que son budget répondait aux exigences de la GFOA.

**PARTENAIRES DU PROJET :**

- . **Module du budget et de la vérification interne**
- . **Direction générale**
- . **Service des communications**
- . **Secteur Est**
- . **Secteur Nord-Ouest**
- . **Secteur Sud-Ouest**
- . **Service des immeubles**
- . **Centre d'appels et activités commerciales**

## DEVENIR PLUS EFFICACES

### 5.2 Entrée en fonction du SIGLS.NET

**LA GESTION DES DONNÉES**, pour une organisation comme l'OMHM, constitue à bien des égards « le cœur » de la productivité. Qui a fait une demande de logement? Quelle est la liste des locataires actuels? Où faut-il faire des travaux d'entretien? L'OMHM doit pouvoir compter sur un système informatisé des plus efficaces.

C'est donc avec un peu de nervosité qu'au printemps 2010, l'OMHM a implanté un nouveau logiciel de gestion des activités de location et d'entretien, le SIGLS.NET. À cette fin, ses équipes ont collaboré avec celles de la COGI-OMH pour terminer la conversion des données de l'ancien système. Pendant ce temps, un système temporaire traitait les demandes de réparation quotidiennes. En cours d'année, quelque 230 employés ont reçu la formation nécessaire à l'utilisation du système.

Cette intégration d'envergure s'est finalement bien déroulée, sans même interrompre les activités courantes.

#### LA FORMATION AU SIGLS.NET

- 230 personnes formées
- Une formation de 4 semaines
- 15 sessions de formation

#### PARTENAIRES DU PROJET :

- . **Module des technologies de l'information et des télécommunications**
- . **Encadrement location**
- . **Corporation de gestion informatique des offices municipaux d'habitation (COGI-OMH)**

## DEVENIR PLUS EFFICACES

### 5.3 Des mesures rentables

**VÉRIFIER, COMPTER, RECOMPTER...** En tant qu'organisme public sans but lucratif, l'OMHM doit se montrer responsable et absolument rigoureux dans la gestion de son budget. Durant la dernière année, l'Office a mis en place de nouvelles mesures qui ont déjà fait leurs preuves.

Ainsi, l'OMHM a entrepris un suivi systématique des appels d'offres, ce qui lui a permis de saisir des occasions d'affaires et de réduire les coûts de certaines activités. L'argent économisé a été réinvesti dans le service à la clientèle.

Un plan d'action de vérification interne a également été proposé au conseil d'administration au printemps 2010, puis rapidement mis en œuvre.

Ce plan prévoyait cinq vérifications internes, comme la vérification de la gestion des petites caisses et celle des allocations de dépenses et des frais de déplacement. Le plan d'action a été entièrement réalisé dans les mois suivants, et trois mandats additionnels ont même été exécutés.

#### RESPONSABLES DES INTERVENTIONS:

- . **Module du budget et de la vérification interne**
- . **Service des programmes de supplément au loyer**
- . **Module de l'approvisionnement**

#### VÉRIFICATIONS INTERNES MENÉES EN 2010 ET PRÉVUES DANS LE PLAN D'ACTION

- **Gestion des petites caisses, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 mars 2010**
- **Allocations de dépenses et frais de déplacement des employés cols bleus, cols blancs et cadres, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010**
- **Processus d'attribution de contrats**
- **Processus d'encaissement au comptoir**
- **Facturation des produits selon les devis et ententes permanentes**

#### MANDATS SUPPLÉMENTAIRES

- **Suivi de la rémunération des heures supplémentaires**
- **Fractionnement de contrats**
- **Calcul des loyers PSL**

### CHANGER SUR TOUS LES PLANS

**POUR L'OMHM, LE DÉVELOPPEMENT DURABLE N'EST PAS UNE OPTION**, mais un engagement résolu et constructif. Après avoir adopté, en avril 2010, son premier plan d'action quinquennal de développement durable, l'OMHM a aussitôt commencé à le mettre en pratique.

Voici quelques-unes des actions menées en 2010.

#### **Avec les employés**

- Quelque 170 employés ont reçu une formation sur les principes et l'application du développement durable.
- Un document d'information sur le développement durable a été produit pour la trousse d'accueil des nouveaux employés.
- Un plan de transport durable a été élaboré pour offrir aux employés des solutions de rechange au voiturage en solo, et quelques projets pilotes ont été lancés.
- Une procédure de collecte des résidus domestiques dangereux (RDD) a été préparée pour toutes les habitations, et des ententes ont été conclues à cet effet avec les écocentres municipaux.

#### **Avec les locataires**

- À l'été, l'OMHM a sensibilisé les occupants de 3 197 logements à la pratique des 3RV-E (réduction à la source, réemploi, recyclage, valorisation et élimination), une opération qui s'étendra à toutes les habitations.
- Les locataires sont encouragés à jardiner et à verdir leur environnement. Parmi les projets entrepris, le verdissement de Place Normandie a profité de la participation des locataires, des intervenants concernés et du Conseil régional en environnement de l'île de Montréal\*.
- Le concours annuel de jardinage Les Pouces verts des HLM a attiré près de 500 participants.

\* Plusieurs autres interventions de verdissement et de lutte contre les îlots de chaleur seront réalisées d'ici la fin de 2012. Ces actions seront menées en partenariat avec le Centre d'écologie urbaine de Montréal et financées en partie par le Fonds vert, dans le cadre de l'Action 21 du Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques du gouvernement du Québec (<http://www.inspq.qc.ca/dossiers/pacc/default.asp?Dom=50&Axe=55>).

## CHANGER SUR TOUS LES PLANS

### Avec les fournisseurs

- Des spécifications écoresponsables ont été ajoutées à sept appels d'offres, soit cinq de plus que prévu, pour l'acquisition de biens et services, comme des produits d'entretien, de la papeterie et de la peinture.

### Pour les immeubles

- Là où les toits avaient besoin d'être refaits, 17 toitures blanches ont été installées afin de lutter contre les îlots de chaleur.
- L'OMHM a implanté un processus de recherche et d'amélioration continue pour trouver les meilleurs matériaux et composants de construction et de rénovation.
- Un plan d'action pour la réduction de la consommation énergétique et de l'émission de gaz à effet de serre a été élaboré. Le plan prévoit l'analyse de 30 ensembles d'habitation par année, en vue d'une modernisation ciblée.

À la 22<sup>e</sup> remise des trophées Contech Innovation et Développement durable, l'OMHM a reçu une mention soulignant la réalisation du « Guide de référence pour l'intégration de pratiques durables dans l'entretien des bâtiments ».

### RESPONSABLES DES INTERVENTIONS :

- . Développement durable
- . Service des immeubles
- . Service de référence et de promotion sociale
- . Centre d'écologie urbaine de Montréal



**MÊME APRÈS UNE BONNE ANNÉE**, le plan stratégique de l'OMHM ne permet pas d'interruption dans l'effort. L'année 2011 sera donc tout aussi riche de projets que 2010. En voici une liste partielle :

- En ressources humaines, le programme de gestion des talents sera déployé et un sondage sur la mobilisation des employés sera mené. L'OMHM mettra aussi l'accent sur les communications internes au moyen d'un nouveau plan d'action et il commencera les travaux pour la mise en place d'un nouvel intranet. Des plans de formation seront aussi élaborés pour l'ensemble du personnel.
- À l'intention des clients, locataires et demandeurs, l'Office implantera des modifications au règlement d'attribution des logements, élaborera un nouveau plan d'action en sécurité et ajoutera quelque 300 logements à son parc immobilier.
- Pour les milieux de vie, il mettra en place de nouveaux moyens encourageant la participation des jeunes des HLM et renforcera son appui aux associations de locataires.
- Concernant ses immeubles, il fera le bilan de santé d'une centaine de ses habitations et inspectera plus de 8 100 logements, tout en poursuivant ses travaux majeurs de rénovation.
- Pour la gestion de l'organisation, il élaborera et mettra en œuvre un plan d'action visant la réduction de ses dépenses d'administration afin de réinvestir ces sommes dans le service à la clientèle.
- En matière de développement durable, il expérimentera la gestion de matières résiduelles à trois voies (recyclage, matières organiques et déchets) et commencera à intégrer le recyclage et la valorisation des résidus de construction.
- À l'égard du développement social, il adoptera un plan d'action 2011-2014 qui fera émerger de nouvelles pratiques et de nouvelles façons de faire au sein de ses services.

En d'autres termes, l'OMHM poursuivra ses efforts pour réaliser son plan stratégique 2010-2014 et réussir le défi qu'il s'est lancé : devenir, par une gestion efficace, transparente et créative, un chef de file en matière d'administration publique.

# LES ÉTATS FINANCIERS

**RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT**

Aux membres du conseil d'administration  
de l'Office municipal d'habitation de Montréal

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Office municipal d'habitation de Montréal, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2010, les états des résultats et surplus, de la variation des contributions de tous les ensembles immobiliers du programme habitations à loyer modique et de la variation des contributions pour le programme de supplément au loyer pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux règles et aux directives émises par la Société d'habitation du Québec en vertu de sa loi constitutive (L.R.Q. chapitre S-8).

*Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation de ces états financiers conformément aux règles et aux directives émises par la Société d'habitation du Québec en vertu de sa loi constitutive (L.R.Q. chapitre S-8), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, de celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

*Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À mon avis, les états financiers de l'Office municipal d'habitation de Montréal pour l'exercice clos le 31 décembre 2010 ont été préparés, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux règles et aux directives émises par la Société d'habitation du Québec en vertu de sa loi constitutive (L.R.Q. chapitre S-8).

*Observation*

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur le fait que l'Office municipale d'habitation de Montréal inclut dans ses états financiers des informations supplémentaires qui figurent aux annexes C, E, F et G en vue d'une analyse plus approfondie et qui ne constituent pas des éléments devant obligatoirement faire partie intégrante des états financiers.

*Référentiel comptable et restrictions quant à l'utilisation*

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 afférente aux états financiers, qui décrit le référentiel comptable appliqué. Les états financiers ont été préparés pour permettre à l'Office municipal d'habitation de Montréal de se conformer aux règles et aux directives émises par la Société d'habitation du Québec en vertu de sa loi constitutive (L.R.Q. chapitre S-8). En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre.

Le vérificateur général de Montréal,



Jacques Bergeron, CA auditeur

Montréal, le 11 mai 2011

## ÉTATS DES RÉSULTATS ET SURPLUS EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010				2009	
	HLM	PSL	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total
<b>PRODUITS</b>						
Loyers (annexe A)	77 785 810	\$ -	\$ 16 984 375	\$ 1 825 309	\$ 96 595 494	\$ 93 905 485
Subventions de la Ville et de la SHQ	-	-	5 520 293	-	5 520 293	3 812 678
Subventions SCHL	-	-	-	731 004	731 004	789 032
Autres (annexe A)	719 585	-	1 363 683	86 890	2 170 158	1 109 841
	<u>78 505 395</u>	<u>-</u>	<u>23 868 351</u>	<u>2 643 203</u>	<u>105 016 949</u>	<u>99 617 036</u>
<b>CONTRIBUTIONS (note 3)</b>						
SHQ	98 098 802	30 433 489	-	-	128 532 291	138 083 688
CMM	10 682 813	3 381 499	-	-	14 064 312	15 145 289
Ville	492 454	-	-	-	492 454	323 266
	<u>109 274 069</u>	<u>33 814 988</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>143 089 057</u>	<u>153 552 243</u>
<b>TOTAL DES PRODUITS ET CONTRIBUTIONS</b>	<u>187 779 464</u>	<u>33 814 988</u>	<u>23 868 351</u>	<u>2 643 203</u>	<u>248 106 006</u>	<u>253 169 279</u>
<b>CHARGES</b>						
Administration (annexe B)	13 951 979	33 814 988	3 447 639	259 551	51 474 157	48 742 711
Conciergerie et entretien (annexe B)	28 590 597	-	1 827 345	401 198	30 819 140	27 987 213
Énergie, taxes, assurances et sinistres (annexe B)	50 073 844	-	3 728 021	722 033	54 523 898	55 506 887
Réserve de remplacement	-	-	686 733	74 191	760 924	711 724
Réserve de gestion	-	-	93 757	-	93 757	91 241
Remplacement, améliorations et modernisation (annexe B)	67 431 225	-	192 838	7 931	67 631 994	83 851 473
Financement (annexe B)	54 740 987	-	11 319 660	1 130 628	67 191 275	64 947 004
Services à la clientèle et autres	6 076 292	-	2 178 441	703	8 255 436	7 251 498
	<u>220 864 924</u>	<u>33 814 988</u>	<u>23 474 434</u>	<u>2 596 235</u>	<u>280 750 581</u>	<u>289 089 751</u>
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) DES PRODUITS ET CONTRIBUTIONS SUR LES CHARGES AVANT CAPITALISATION</b>	<u>(33 085 460)</u>	<u>-</u>	<u>393 917</u>	<u>46 968</u>	<u>(32 644 575)</u>	<u>(35 920 472)</u>
Remplacement, amélioration et modernisation - capitalisés	33 085 460	-	-	-	33 085 460	35 932 893
Surplus au début	-	-	2 852 338	60 077	2 912 415	2 899 994
Utilisation de surplus (note 15)	-	-	(1 114 455)	-	(1 114 455)	-
<b>SURPLUS À LA FIN</b>	<u>-</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ 2 131 800</u>	<u>\$ 107 045</u>	<u>\$ 2 238 845</u>	<u>\$ 2 912 415</u>

## BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2010

	2010					2009	
	HLM	LAQ Développement	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total	
<b>ACTIF À COURT TERME</b>							
Encaisse	17 332 840	\$ 836 285	\$ 4 364 936	\$ 1 107 262	\$ 23 641 323	\$ 15 583 401	\$
Encaisse réservée	-	-	3 560 184	255 989	3 816 173	2 961 492	
Placements réservés	-	390 281	-	-	390 281	2 466 339	
Débiteurs (note 4)	5 215 646	1 295 512	512 986	57 847	7 081 991	6 708 109	
Subvention à recevoir de la SHQ	-	904 885	-	-	904 885	1 988 000	
	<u>22 548 486</u>	<u>3 426 963</u>	<u>8 438 106</u>	<u>1 421 098</u>	<u>35 834 653</u>	<u>29 707 341</u>	
<b>TRAVAUX EN COURS (note 3 B)</b>	-	4 193 217	-	-	4 193 217	637 068	
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>							
Biens détenus (note 5)	179 358 088	-	189 227 616	17 438 358	386 024 062	379 459 886	
Biens sous administration (note 7)	385 746 523	-	-	-	385 746 523	402 596 015	
	<u>565 104 611</u>	<u>-</u>	<u>189 227 616</u>	<u>17 438 358</u>	<u>771 770 585</u>	<u>782 055 901</u>	
	<u>587 653 097</u>	<u>\$ 7 620 180</u>	<u>\$ 197 665 722</u>	<u>\$ 18 859 456</u>	<u>\$ 811 798 455</u>	<u>\$ 812 400 310</u>	<u>\$</u>
<b>PASSIF</b>							
<b>PASSIF À COURT TERME</b>							
Dû à la Ville (note 9)	873 433	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 873 433	\$ 290 446	\$
Créditeurs (note 10)	26 732 500	2 177 169	2 085 057	68 820	31 063 546	34 116 830	
Avances et emprunts temporaires (notes 6 et 11)	57 823 893	5 428 477	-	-	63 252 370	44 168 569	
Dû (à recevoir) inter-programmes	(705 595)	14 534	661 065	29 996	-	-	
	<u>84 724 231</u>	<u>7 620 180</u>	<u>2 746 122</u>	<u>98 816</u>	<u>95 189 349</u>	<u>78 575 845</u>	
<b>DETTE À LONG TERME ET SUBVENTIONS REPORTÉES</b>							
Biens détenus (note 6)	105 534 326	-	189 227 616	18 397 606	313 159 548	322 917 601	
Biens sous administration (note 8)	375 629 583	-	-	-	375 629 583	393 819 800	
	<u>481 163 909</u>	<u>-</u>	<u>189 227 616</u>	<u>18 397 606</u>	<u>688 789 131</u>	<u>716 737 401</u>	
<b>RÉSERVES (note 3)</b>	457 341	-	3 560 184	255 989	4 273 514	3 148 769	
<b>SOLDE DES CONTRIBUTIONS À RECEVOIR</b>							
De tous les ensembles immobiliers							
du Programme d'Habitations à loyer modique	3 533 942	-	-	-	3 533 942	(6 830 548)	
Du Programme de Supplément au loyer	(8 343 135)	-	-	-	(8 343 135)	(6 576 086)	
	<u>(4 809 193)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>(4 809 193)</u>	<u>(13 406 634)</u>	
<b>AVOIR</b>							
Solde du fonds - Biens détenus (note 6)	15 999 869	-	-	-	15 999 869	15 656 299	
Solde du fonds - Biens sous administration HLM (note 8)	10 116 940	-	-	-	10 116 940	8 776 215	
Surplus	-	-	2 131 800	107 045	2 238 845	2 912 415	
	<u>26 116 809</u>	<u>-</u>	<u>2 131 800</u>	<u>107 045</u>	<u>28 355 654</u>	<u>27 344 929</u>	
	<u>587 653 097</u>	<u>\$ 7 620 180</u>	<u>\$ 197 665 722</u>	<u>\$ 18 859 456</u>	<u>\$ 811 798 455</u>	<u>\$ 812 400 310</u>	<u>\$</u>
Engagements (note 12)							
Éventualités (note 14)							

AU NOM DU CONSEIL

---



---

## VARIATION DES CONTRIBUTIONS DE TOUS LES ENSEMBLES IMMOBILIERS DU PROGRAMME HABITATIONS À LOYER MODIQUE EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010

	2010				2009
	SHQ	CMM	Ville	Total	Total
<b>SOLDE (À RECEVOIR) À REMBOURSER AU DÉBUT</b>	(13 920 709) \$	7 234 657 \$	(144 496) \$	(6 830 548) \$	(13 291 724) \$
Solde à recevoir Manoir Roger-Bernard (1)	(449)	-	-	(449)	-
Redressement RAM capitalisés 2008	147 156	(147 156)	-	-	-
Redressement - Intérêts capitalisés -RAM capitalisés 2008	8 261	(8 261)	-	-	-
<b>SOLDE REDRESSÉ</b>	(13 765 741)	7 079 240	(144 496)	(6 830 997)	(13 291 724)
Contributions reçues (remboursées) pour les exercices antérieurs	13 796 803	(7 633 164)	-	6 163 639	15 021 745
<b>SOLDE AVANT LES TRANSACTIONS RELATIVES À L'EXERCICE</b>	31 062	(553 924)	(144 496)	(667 358)	1 730 021
<b>TRANSACTIONS RELATIVES À L'EXERCICE</b>					
Déficit après capitalisation (annexe D)	98 098 802	10 682 813	492 454	109 274 069	121 905 504
RAM capitalisés	33 085 460	-	-	33 085 460	35 932 893
	131 184 262	10 682 813	492 454	142 359 529	157 838 397
Contributions :					
reçues	81 212 886	10 688 385	380 000	92 281 271	98 316 552
retenues pour le financement des immeubles	53 653 126	-	-	53 653 126	54 315 717
remboursées par l'OMHM	-	-	-	-	(3 587 849)
intérêts sur avances temporaires RAM 2008	626 432	-	-	626 432	233 408
	135 492 444	10 688 385	380 000	146 560 829	149 277 828
<b>CONTRIBUTIONS (À RECEVOIR) À REMBOURSER DE L'EXERCICE</b>	4 308 182	5 572	(112 454)	4 201 300	(8 560 569)
<b>SOLDE (À RECEVOIR) À REMBOURSER À LA FIN</b>	4 339 244 \$	(548 352) \$	(256 950) \$	3 533 942 \$	(6 830 548) \$

(1) En vertu d'une convention d'exploitation signée avec la SHQ, au 1er janvier 2010 l'OMHM est mandaté pour administrer l'ensemble immobilier « Le Manoir Roger-Bernard » comprenant 185 unités de logement qui font partie du programme HLM.  
Un solde à recevoir de la SHQ au montant de 449 \$ fait partie du solde d'ouverture des livres du Manoir Roger-Bernard.

VARIATION DES CONTRIBUTIONS POUR LE PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010

	2010			2009
	SHQ	CMM	Total	Total
<b>SOLDE À RECEVOIR AU DÉBUT</b>	(6 090 626) \$	(485 460) \$	(6 576 086) \$	(5 421 943) \$
Contributions reçues pour les exercices antérieurs	2 751 874	324 312	3 076 186	1 910 117
<b>SOLDE AVANT LES TRANSACTIONS RELATIVES À L'EXERCICE</b>	(3 338 752)	(161 148)	(3 499 900)	(3 511 826)
<b>TRANSACTIONS RELATIVES À L'EXERCICE</b>				
Versements aux bénéficiaires	29 436 469	3 270 720	32 707 189	30 549 264
Frais d'administration	989 312	109 923	1 099 235	1 027 578
Frais de livraison unités Urgence	6 912	768	7 680	21 120
Autres	796	88	884	48 777
	30 433 489	3 381 499	33 814 988	31 646 739
<b>CONTRIBUTIONS REÇUES</b>	26 090 283	2 881 470	28 971 753	28 582 479
<b>CONTRIBUTIONS À RECEVOIR DE L'EXERCICE</b>	(4 343 206)	(500 029)	(4 843 235)	(3 064 260)
<b>SOLDE À RECEVOIR À LA FIN</b>	(7 681 958) \$	(661 177) \$	(8 343 135) \$	(6 576 086) \$

## NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 DÉCEMBRE 2010

### 1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

L'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) a été constitué par lettres patentes le 8 mai 2001 en vertu de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (SHQ). Selon la Loi portant réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais, les activités officielles de l'OMHM ont commencé le 1er janvier 2002. L'Office est né du regroupement des 15 offices municipaux du territoire de l'île de Montréal.

L'OMHM est un organisme à but non lucratif, agent de la Ville de Montréal (Ville), qui a pour mission de construire et d'administrer des immeubles d'habitation dans le cadre des programmes Habitations à loyer modique (HLM), Logement abordable Québec (LAQ) et AccèsLogis Québec, et de gérer le programme de Supplément au loyer (PSL) sur le territoire de l'île de Montréal et ce, pour des personnes ou des familles à faible revenu ou à revenu modique et pour toute autre fin prévue par la Loi sur la Société d'habitation du Québec.

Le 12 décembre 2007, l'OMHM a acquis de la Société immobilière du Canada Ltée, avec l'autorisation de la SHQ, deux immeubles situés sur l'avenue Benny à Montréal (Immeubles Benny Farm). Ces immeubles totalisent 237 unités de logement. Ils sont gérés en tant qu'immeubles locatifs.

### 2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers ont été préparés conformément aux règles et aux directives émises par la Société d'habitation du Québec en vertu de sa loi constitutive (L.R.Q. chapitre S-8).

Les principales conventions comptables appliquées par l'OMHM sont les suivantes :

#### A) Constatation des revenus

Les revenus de location sont constatés sur une base contractuelle, soit selon la méthode de l'amortissement linéaire selon laquelle le montant total du revenu de loyer est réparti également sur la durée du bail.

#### B) Régimes complémentaires de retraite

L'OMHM offre à ses employés des régimes complémentaires de retraite à prestations déterminées, tel que décrit à la note 13. Les coûts des prestations de retraite sont passés en charges à mesure que les cotisations sont à payer.

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)  
31 DÉCEMBRE 2010****2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)****C) Utilisation d'estimations**

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur la valeur comptable des actifs et des passifs et sur les informations relatives aux actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur la valeur comptable des produits et des charges de l'exercice. Les éléments importants des états financiers qui requièrent, de la part de la direction, l'utilisation d'estimations incluent la provision pour éventualités et la provision pour créances douteuses. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Ces estimations sont révisées périodiquement et, au fur et à mesure que des modifications s'imposent, elles sont portées aux résultats dans l'exercice au cours duquel elles sont connues.

**D) Frais payés d'avance**

L'OMHM ne comptabilise aucuns frais payés d'avance, sauf pour le programme LAQ Exploitation et les Immeubles Benny Farm.

**E) Immobilisations corporelles et amortissement**

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût d'acquisition. Les immobilisations corporelles, autres que les biens acquis à même les produits, sont amorties selon les modalités de remboursement de la dette à long terme s'y rapportant.

**F) Biens mobiliers acquis à même les produits**

Les biens mobiliers acquis à même les produits sont d'abord inscrits à l'état des résultats afin de les subventionner. Ces biens sont également inscrits au bilan sous les rubriques « Immobilisations corporelles - Biens détenus » et « Immobilisations corporelles - Biens sous administration appartenant à l'Immobilière SHQ », mais ne sont pas amortissables. La contrepartie de ce poste est le solde du fonds.

**G) Service de la dette**

Les remboursements en capital et intérêts de la dette à long terme sont inscrits à l'état des résultats sous la rubrique « financement » à titre d'intérêts et d'amortissement de la dette à long terme.

Les intérêts relatifs au financement des biens détenus par l'OMHM sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse qui ne tient pas compte de l'intérêt couru.

Les intérêts relatifs au financement des biens sous administration de l'OMHM sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice qui tient compte de l'intérêt couru.

La portion de la dette à long terme échéant à court terme n'est pas présentée distinctement au bilan.

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)  
31 DÉCEMBRE 2010****2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)****H) Salaires, avantages sociaux et vacances**

Les charges de salaires et avantages sociaux sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice seulement si les périodes courues se terminent au 31 décembre ou avant, alors que les remboursements de vacances sont comptabilisés selon la méthode de comptabilité de caisse.

**I) Frais indirects**

Les frais indirects pour le programme HLM, non spécifiquement imputés aux habitations, sont comptabilisés à toutes les habitations, au prorata des logements-mois en exploitation dans l'année où la charge a été effectuée.

**J) Travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM)**

Dans le cadre du Plan québécois des infrastructures – Des fondations pour réussir (PQI) du gouvernement du Québec, la SHQ a rendu disponibles des fonds pour les travaux de RAM des immeubles de logement social.

Pour baliser la comptabilisation du coût et le financement du RAM, la SHQ a édicté en 2009 la Politique de capitalisation des améliorations majeures pour les organismes visés par le programme de logement à but non lucratif.

En vertu de cette politique s'appliquant aux biens détenus et aux biens sous administration, les coûts suivants relatifs aux travaux RAM sont capitalisables :

- Frais directs d'amélioration, contrats, matériaux et main-d'œuvre
- Honoraires professionnels
- Frais indirects d'administration et de gestion
- Intérêts sur financement temporaire.

Les coûts RAM capitalisables relativement aux biens détenus sont amortis en fonction du remboursement des avances à payer à la SHQ. À la demande de la SHQ, aucune charge d'amortissement n'a été comptabilisée relativement aux travaux RAM capitalisables de 2008, 2009 et 2010.

Les intérêts sur les avances temporaires relatives aux coûts RAM capitalisables de 2008 et 2009 ont été comptabilisés à titre de charges d'intérêts à l'état des résultats de l'exercice 2010 pour une somme de 277 550 \$ pour les biens sous administration et de 348 882 \$ pour les biens détenus, pour un total de 626 432 \$.

Selon les directives de la SHQ, les intérêts capitalisés relatifs aux coûts RAM capitalisables 2009 et 2010, ainsi que la charge des intérêts capitalisés sur le RAM 2008 seront comptabilisés au cours de l'exercice financier 2011.

**NOTES COMPLÉMENTAIRES  
(SUITE)****2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)****J) Travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) (suite)**

Les coûts et les avances relatifs au RAM pour les biens détenus sont comptabilisés au bilan de l'OMHM (notes 5 et 6). Pour ce qui est des biens sous administration, ces informations sont divulguées aux notes 7 et 8 et n'apparaissent pas au bilan.

En vertu de la politique précitée, le financement du RAM est assumé par des avances de la SHQ.

**3. CONVENTIONS D'EXPLOITATION****A) Programmes Habitations à loyer modique (HLM) et de Supplément au loyer (PSL)**

La Loi sur la CMM prévoit qu'en conformité avec la Loi sur la Société d'habitation du Québec et selon le budget approuvé par la SHQ, la CMM verse à l'OMHM la quote-part des municipalités de son territoire à l'égard des logements à loyer modique et du supplément au loyer administrés par l'OMHM.

Selon les conventions d'exploitation intervenues entre l'OMHM, la Ville et la SHQ, le paiement de la subvention au déficit est lié au respect du total des dépenses prévues au budget. La SHQ assume 90 % du déficit qu'elle approuve; le solde étant comblé par la CMM. D'autre part, la Ville rembourse les coûts reliés à des ententes particulières. Le déficit budgétaire approuvé par la SHQ en 2010 est de 111 543 799 \$ pour le programme HLM et de 28 303 596 \$ pour le PSL, pour un total de 139 847 395 \$.

Au 31 décembre 2010, l'OMHM a constitué, en vertu des conventions d'exploitation et de ses disponibilités budgétaires, une réserve au montant de 457 341 \$ pour le développement communautaire et social. De cette somme, un montant de 37 854 \$ provient de l'année 2008, 149 423 \$ de l'année 2009 et 270 064 \$ de l'année 2010.

**B) Programme Logement abordable Québec (LAQ) et AccèsLogis Québec**

Dans le cadre du programme LAQ et AccèsLogis Québec, les conventions d'exploitation ne prévoient aucune subvention annuelle en provenance d'instance gouvernementale puisque le programme doit s'autofinancer. Les conventions d'exploitation lient l'OMHM et la SHQ prévoient la création de réserves. Il s'agit de réserves de remplacement mobilières et immobilières, ainsi que de gestion hypothécaire.

Au 31 décembre 2010, le coût des travaux en cours de 4 193 217 \$ est lié principalement à la réalisation du projet Léa-Roback qui comprend 24 unités de logement.

NOTES COMPLÉMENTAIRES  
(SUITE)

3. CONVENTIONS D'EXPLOITATION (SUITE)

C) Immeubles Benny Farm

L'OMHM détient deux immeubles constitués en copropriétés divisées totalisant 237 unités de logement. L'OMHM doit respecter une convention de subvention locative qui prévoit des logements réservés à des locataires « protégés » pour lesquels une subvention de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est versée à l'OMHM. Également, la SHQ permet d'utiliser jusqu'à 50 % des logements aux fins du PSL.

4. DÉBITEURS

	2010				2009	
	HLM	LAQ Développement	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total
Loyers	686 346	\$ -	\$ 116 715	\$ 13 113	\$ 816 174	\$ 885 550
Provision pour créances douteuses	(336 755)	-	(93 200)	(6 700)	(436 655)	(429 200)
	349 591	-	23 515	6 413	379 519	456 350
Taxes sur les produits et services	2 744 271	108 522	72 907	7 984	2 933 684	2 590 086
Taxes de vente du Québec	1 685 468	118 012	44 057	4 743	1 852 280	1 992 350
Litige fournisseur	-	1 065 540	-	-	1 065 540	472 211
Subvention PSL	-	-	-	-	-	96 150
Frais payés d'avance	-	-	218 814	36 834	255 648	261 620
Autres	436 316	3 438	153 693	1 873	595 320	839 342
	<u>5 215 646</u>	<u>\$ 1 295 512</u>	<u>\$ 512 986</u>	<u>\$ 57 847</u>	<u>\$ 7 081 991</u>	<u>\$ 6 708 109</u>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE) 31 DÉCEMBRE 2010

### 5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES - BIENS DÉTENUS

	2010				2009	
	HLM	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total	
<b>ACTIFS IMMOBILISÉS</b>						
Terrains	12 870 135	\$ 11 343 254	\$ 1 814 487	\$ 26 027 876	\$ 25 780 476	\$
Bâtiments	143 210 658	201 199 797	16 330 700	360 741 155	358 119 261	
Mobilier et agencement	3 596 554	-	-	3 596 554	3 596 554	
Coût de réalisation	159 677 347	212 543 051	18 145 187	390 365 585	387 496 291	
Amortissement cumulé (1)	(54 143 021)	(23 315 435)	(706 829)	(78 165 285)	(65 537 939)	
	105 534 326	189 227 616	17 438 358	312 200 300	321 958 352	
Biens mobiliers acquis à même les produits	15 999 869	-	-	15 999 869	15 656 299	
	121 534 195	189 227 616	17 438 358	328 200 169	337 614 651	
<b>RAM - CAPITALISÉS (ANNEXE H)</b>						
Acquisitions (2)	57 823 893	-	-	57 823 893	41 845 235	
<b>TOTAL DES BIENS DÉTENUS</b>	<b>179 358 088</b>	<b>\$ 189 227 616</b>	<b>\$ 17 438 358</b>	<b>\$ 386 024 062</b>	<b>\$ 379 459 886</b>	<b>\$</b>

(1) L'amortissement cumulé inscrit au programme LAQ Exploitation est composé d'un amortissement de la dette long terme de 7 751 144 \$ en 2010 (4 923 861 \$ en 2009), des subventions de la Ville de Montréal de 3 871 188 \$ en 2010 (2 531 666 \$ en 2009) et des subventions de la SHQ de 11 693 103 \$ en 2010 (7 512 332 \$ en 2009).

(2) À la demande de la SHQ, aucune charge d'amortissement n'a été comptabilisée relativement aux travaux RAM capitalisés de 2008, 2009 et 2010.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)  
31 DÉCEMBRE 2010

6. DETTE À LONG TERME, SUBVENTIONS REPORTÉES, AVANCES ET SOLDE DU FONDS - BIENS DÉTENUS

	2010				2009	
	HLM	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total	
Hypothèques de l'Immobilière SHQ portant intérêt à des taux annuels variant de 6,875 % à 10,50 %, échéant de 2020 à 2030	97 848 380	\$ -	\$ -	\$ 97 848 380	\$ 101 893 683	\$ -
Emprunt auprès de la Ville, sans intérêt, échéant de 2020 à 2033	7 685 946	-	-	7 685 946	7 685 946	-
Emprunts hypothécaires des Centres financiers aux entreprises Desjardins de Montréal portant intérêt à des taux annuels fixes variant de 3,58% à 5,71%. L'ensemble des emprunts viennent à échéance de 2028 à 2035	-	65 039 623	-	65 039 623	66 932 722	-
Subventions reportées						
Ville	-	33 165 214	-	33 165 214	34 039 314	-
SHQ	-	91 022 779	-	91 022 779	93 733 862	-
Emprunt garanti par une hypothèque de Desjardins Sécurité financière compagnie d'assurance vie sur les immeubles et sur l'universalité des meubles présents et à venir, remboursable par des mensualités de 94 219\$, incluant capital et intérêts, au taux de 4,89 %, échéant le 1er janvier 2018	-	-	18 397 606	18 397 606	18 632 074	-
<b>TOTAL DETTE À LONG TERME ET SUBVENTIONS REPORTÉES</b>	<b>105 534 326</b>	<b>189 227 616</b>	<b>18 397 606</b>	<b>313 159 548</b>	<b>322 917 601</b>	<b>-</b>
Avances à court terme SHQ, portant intérêt à des taux annuels variant de 0,4% à 1,28% (annexe H)	57 823 893	-	-	57 823 893	41 845 235	-
Solde du fonds	15 999 869	-	-	15 999 869	15 656 299	-
	<b>179 358 088</b>	<b>\$ 189 227 616</b>	<b>\$ 18 397 606</b>	<b>\$ 386 983 310</b>	<b>\$ 380 419 135</b>	<b>\$ -</b>

**HLM:** Les remboursements en capital et intérêts des créances hypothécaires pour chacun des cinq prochains exercices sont de 11 729 194 \$.

**LAQ Exploitation:** Les remboursements en capital et intérêts des emprunts hypothécaires pour chacun des cinq prochains exercices sont de 4 781 720 \$.

**Immeubles Benny Farm:** Les remboursements en capital et intérêts de l'emprunt hypothécaire pour chacun des cinq prochains exercices sont de 1 130 628 \$.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE) 31 DÉCEMBRE 2010

### 7. IMMOBILISATIONS CORPORELLES - BIENS SOUS ADMINISTRATION APPARTENANT L'IMMOBILIÈRE SHQ

Programme HLM	<u>2010</u>		<u>2009</u>	
Terrains	20 769 808	\$	20 323 000	\$
Bâtiments	546 947 554		544 415 642	
Mobilier et agencement	<u>2 463 257</u>		<u>2 463 257</u>	
Coût de réalisation (1)	570 180 619		567 201 899	
Amortissement cumulé (1)	<u>(194 551 036)</u>		<u>(173 382 099)</u>	
	375 629 583		393 819 800	
Biens mobiliers acquis à même les produits	<u>10 116 940</u>		<u>8 776 215</u>	
	<u>385 746 523</u>	\$	<u>402 596 015</u>	\$
RAM - CAPITALISÉS (ANNEXE H)				
Acquisitions n'apparaissant pas au bilan (2)	<u>48 852 074</u>	\$	<u>33 086 044</u>	\$

(1) Depuis le 1er janvier 2010, l'ensemble immobilier « Le Manoir Roger-Bernard » est administré par l'OMHM. Son coût de réalisation total est de 2 978 720 \$, dont 446 808 \$ pour le terrain et 2 531 912 \$ pour le bâtiment. L'amortissement cumulé au 1er janvier 2010 est de 801 716 \$ et de 871 795 \$ à la fin de l'exercice.

(2) À la demande de la SHQ, aucune charge d'amortissement n'a été comptabilisée relativement aux travaux RAM capitalisés de 2008, 2009 et 2010.

### 8. DETTE À LONG TERME, AVANCES ET SOLDE DU FONDS - BIENS SOUS ADMINISTRATION APPARTENANT À L'IMMOBILIÈRE SHQ

Programme HLM	<u>2010</u>		<u>2009</u>	
Obligations de l'Immobilier SHQ portant intérêt à des taux annuels variant de 1,82 % à 11%, échéant de 2011 à 2031	375 629 583	\$	393 819 800	\$
Solde du fonds	<u>10 116 940</u>		<u>8 776 215</u>	
	<u>385 746 523</u>	\$	<u>402 596 015</u>	\$
Les remboursements en capital et intérêts des obligations pour chacun des cinq prochains exercices sont de 40 789 833 \$.				
Avances à court terme SHQ n'apparaissant pas au bilan ( annexe H)	<u>48 852 074</u>	\$	<u>33 086 044</u>	\$

### 9. DÛ À LA VILLE

Programme HLM	<u>2010</u>		<u>2009</u>	
Achat de combustible	723 466	\$	343 665	\$
Taxes foncières	3 055		-	
Autres	<u>146 912</u>		<u>(53 219)</u>	
	<u>873 433</u>	\$	<u>290 446</u>	\$

## NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE) 31 DÉCEMBRE 2010

### 10. CRÉDITEURS

	2010				2009	
	HLM	LAQ Développement	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total
Fournisseurs	22 171 087	\$ 947 064	\$ 644 084	\$ 61 664	\$ 23 823 899	\$ 26 496 693
Retenues sur contrats	2 951 360	773 021	9 390	-	3 733 771	4 734 747
Locataires	213 339	-	49 437	-	262 776	281 727
Dépôts sur soumissions et autres	509 668	-	63 667	7 156	580 491	426 745
Retenues à la source	887 046	-	-	-	887 046	635 560
Revenus reportés pour clientèle	-	-	1 175 037	-	1 175 037	1 000 356
Surplus	-	452 538	-	-	452 538	253 775
Autres	-	4 546	143 442	-	147 988	287 227
	<u>26 732 500</u>	<u>\$ 2 177 169</u>	<u>\$ 2 085 057</u>	<u>\$ 68 820</u>	<u>\$ 31 063 546</u>	<u>\$ 34 116 830</u>

### 11. EMPRUNTS TEMPORAIRES - PROGRAMME LAQ DÉVELOPPEMENT

Les différents projets de construction du programme LAQ Développement sont financés temporairement au moyen d'un prêt intérimaire garanti par les immeubles en construction.

Les conditions de financement ont été négociées par la SHQ. Les projets en cours sont financés auprès de Caisses populaires au taux préférentiel du Mouvement Desjardins.

### 12. ENGAGEMENTS

#### A) Programme HLM

L'OMHM s'est engagé en vertu de contrats de location échéant entre 2011 et 2014 à verser une somme de 5 047 100 \$ pour les locaux servant à l'administration générale. Les paiements minimums exigibles pour les quatre prochains exercices s'élèvent à 1 701 500 \$ en 2011, 1 748 700 \$ en 2012, 1 276 500 \$ en 2013 et 320 400 \$ en 2014.

L'OMHM gère, pour l'Immobilière SHQ, des immeubles détenus par bail emphytéotique. Le solde à payer de ces baux est de 9 006 100 \$ remboursable à la Ville par rentes annuelles de 445 521 \$, échéant entre 2023 et 2036.

Au 31 décembre 2010, l'OMHM a signé des engagements contractuels estimés à 19 millions de dollars, dont 17 millions pour 2011 et 2 millions pour 2012.

#### B) Programme LAQ Développement et AccèsLogis Québec

L'OMHM a signé des ententes pour l'acquisition ou la construction de 147 logements pour familles et personnes autonomes.

Ces unités de logement devraient être disponibles en 2012; leurs coûts de réalisation sont estimés à 24 millions de dollars.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

### 13. RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

Les employés de l'OMHM contribuent aux régimes complémentaires de retraite à prestations déterminées dont les risques économiques sont assumés partiellement par l'OMHM.

Le coût des prestations de retraite est établi selon la méthode de répartition des prestations constituées selon laquelle le passif actuariel indique la valeur actuarielle de toutes les prestations futures dues aux années de service antérieures à la date d'évaluation.

Selon l'évaluation actuarielle du régime des employés non syndiqués au 31 décembre 2007 et les évaluations actuarielles préliminaires des employés cols blancs et des employés cols bleus au 31 décembre 2009, extrapolées au 31 décembre 2010, les régimes sont entièrement capitalisés. Ils montrent des excédents actuariels de 2 245 662 \$ constitués de la différence entre les valeurs marchandes des actifs de 92 050 538 \$ et les valeurs actuarielles des prestations constituées de 89 804 876 \$.

Le surplus actuariel 2010 au montant de 2 245 662 \$ par rapport au déficit 2009 se chiffrant à 3 101 584 \$ est dû à des modifications aux régimes des employés cols blancs et des employés cols bleus.

Les hypothèses actuarielles significatives retenues sont :

	Cols blancs	Cols bleus	Non-syndiqués
Taux de rendement à long terme prévu pour les actifs des régimes	6,25 %	6,25 %	6,25 %
Taux de croissance de la rémunération	4,00 %	3,25 %	4,00 %
Taux d'actualisation	6,25 %	6,25 %	6,25 %

Le tableau suivant présente des informations relatives aux régimes complémentaires de retraite:

Cotisations de l'exercice	Part de l'employeur	2 307 878 \$
	Part des employés	1 532 627 \$
Cotisations dues aux régimes	Part de l'employeur	1 033 682 \$
	Part des employés	331 363 \$
Prestations versées	Rentes	3 197 167 \$
	Remboursement de cotisations	231 657 \$

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)  
31 DÉCEMBRE 2010****14. ÉVENTUALITÉS**

Des réclamations pendantes en justice contre l'OMHM totalisent environ 6 016 200 \$ au 31 décembre 2010, partagées en partie entre les programmes HLM, LAQ Développement et LAQ Exploitation pour les montants respectifs de 790 800 \$, 4 818 500 \$ et 406 900 \$. Une provision pour éventualités, aux montants respectifs de 410 266 \$ et de 138 812 \$, est comptabilisée au passif au 31 décembre 2010 pour le LAQ Développement et le LAQ Exploitation. L'OMHM conteste le bien-fondé de ces réclamations. Toute perte résultant du dénouement de ces réclamations, en sus du montant de la provision pour éventualités, sera imputée aux résultats de l'exercice au cours duquel le dénouement sera connu.

**15. UTILISATION DE SURPLUS - PROGRAMME LAQ EXPLOITATION**

La SHQ a permis l'utilisation d'une partie des surplus d'un montant de 1 114 455 \$ afin de corriger diverses déficiences liées à la construction de la Résidence Piero-Corti.

**16. SURPLUS DE RÉSERVES DU PROGRAMME LAQ DÉVELOPPEMENT**

Au cours de l'exercice 2010, des surplus de 837 813 \$ provenant du programme LAQ Développement, composés en grande partie de provisions non utilisées, ont été transférés au programme LAQ Exploitation et utilisés en réduction du capital de la dette à long terme.

**17. CHIFFRES COMPARATIFS**

Certains chiffres de l'exercice 2009 ont été reclassés afin de rendre leur présentation identique à celle de l'exercice 2010.

**ANNEXE A**  
**PRODUITS DÉTAILLÉS DE TOUS LES ENSEMBLES IMMOBILIERS PAR PROGRAMME**  
**EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010**

	2010				2009	
	HLM	PSL	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total
Loyers						
Résidences	76 985 896	\$ -	\$ 17 021 247	\$ 1 830 821	\$ 95 837 964	\$ 93 315 213
Commerces	1 134 343	-	26 259	-	1 160 602	1 018 209
Créances douteuses	(334 429)	-	(63 131)	(5 512)	(403 072)	(427 937)
	<u>77 785 810</u>	<u>-</u>	<u>16 984 375</u>	<u>1 825 309</u>	<u>96 595 494</u>	<u>93 905 485</u>
Autres						
Intérêts	236 475	-	69 115	9 521	315 111	241 239
Buanderie	416 779	-	14 567	1 877	433 223	375 837
Divers	23 255	-	155 158	19 981	198 394	229 914
Récupération des charges de sinistre	645	-	-	-	645	218
Subvention PSL	-	-	287 030	55 511	342 541	262 633
Surplus de réserves LAQ Développement (note 16)	-	-	837 813	-	837 813	-
Extraordinaire (règlement litige Bedford)	42 431	-	-	-	42 431	-
	<u>719 585</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ 1 363 683</u>	<u>\$ 86 890</u>	<u>\$ 2 170 158</u>	<u>\$ 1 109 841</u>

## ANNEXE B CHARGES DÉTAILLÉES DE TOUS LES ENSEMBLES IMMOBILIERS PAR PROGRAMME EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010

	2010					2009	
	HLM	PSL	LAQ Exploitation	Immeubles Benny Farm	Total	Total	
<b>Administration</b>							
Ressources humaines (1)	14 525 411	\$ -	\$ 2 301 615	\$ 222 610	\$ 17 049 636	\$ 15 679 875	\$
Frais généraux d'administration	4 071 526	-	1 131 744	35 172	5 238 442	5 254 251	
Frais informatiques	4 432 127	-	5 164	372	4 437 663	4 473 336	
Frais d'exploitation comptabilisés à l'administration	(9 219 212)	-	-	-	(9 219 212)	(7 953 388)	
Frais d'administration et de livraison du programme PSL	(1 106 915)	-	-	-	(1 106 915)	(1 048 698)	
Frais d'administration non récurrents	1 249 042	-	9 116	1 397	1 259 555	690 596	
Versements aux propriétaires	-	32 707 189	-	-	32 707 189	30 549 264	
Frais d'administration	-	1 099 235	-	-	1 099 235	1 027 578	
Frais livraison unités urgence	-	7 680	-	-	7 680	21 120	
Autres	-	884	-	-	884	48 777	
	<b>13 951 979</b>	<b>33 814 988</b>	<b>3 447 639</b>	<b>259 551</b>	<b>51 474 157</b>	<b>48 742 711</b>	
<b>Conciergerie et entretien</b>							
Ressources humaines (1)	11 112 436	-	1 115 020	203 796	12 431 252	12 272 008	
Ressources matérielles, autres	9 771 165	-	706 570	195 163	10 672 898	9 851 334	
Charges non récurrentes	3 034 452	-	5 755	2 239	3 042 446	2 075 078	
Frais de conciergerie/entretien transférés	4 402 480	-	-	-	4 402 480	3 639 370	
Réserve/développement communautaire et social	270 064	-	-	-	270 064	149 423	
	<b>28 590 597</b>	<b>-</b>	<b>1 827 345</b>	<b>401 198</b>	<b>30 819 140</b>	<b>27 987 213</b>	
<b>Énergie, taxes, assurances et sinistres</b>							
Énergie	29 442 131	-	1 380 590	337 421	31 160 142	32 095 366	
Taxes	17 258 620	-	2 203 419	355 873	19 817 912	18 725 863	
Assurances et sinistres	3 373 093	-	144 012	28 739	3 545 844	4 685 658	
	<b>50 073 844</b>	<b>-</b>	<b>3 728 021</b>	<b>722 033</b>	<b>54 523 898</b>	<b>55 506 887</b>	
<b>Remplacement, améliorations et modernisation</b>							
Capitalisables	33 085 460	-	-	-	33 085 460	35 932 893	
Dépenses	34 345 765	-	192 838	7 931	34 546 534	47 918 580	
	<b>67 431 225</b>	<b>-</b>	<b>192 838</b>	<b>7 931</b>	<b>67 631 994</b>	<b>83 851 473</b>	
<b>Financement</b>							
Intérêts	29 231 906	-	2 972 084	896 161	33 100 151	35 615 182	
Amortissement de la dette à long terme	24 412 525	-	8 347 576	234 467	32 994 568	28 624 639	
Intérêts sur avances temporaires - RAM (note 2)]	626 432	-	-	-	626 432	233 408	
Rentes emphytéotiques et frais de copropriété	461 428	-	-	-	461 428	460 730	
Frais de refinancement	8 696	-	-	-	8 696	13 045	
	<b>54 740 987</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 11 319 660</b>	<b>\$ 1 130 628</b>	<b>\$ 67 191 275</b>	<b>\$ 64 947 004</b>	<b>\$</b>

(1) Le total des charges "Ressources humaines" se détaille de la façon suivante:

Salaires	24 081 384	\$ -	\$ 3 324 428	\$ 386 898	\$ 27 792 710	\$ 26 405 011	\$
Contrats de conciergerie et d'entretien	1 556 463	-	92 207	39 508	1 688 178	1 546 872	
	<b>25 637 847</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 3 416 635</b>	<b>\$ 426 406</b>	<b>\$ 29 480 888</b>	<b>\$ 27 951 883</b>	<b>\$</b>

**ANNEXE C**  
**PROGRAMME HABITATIONS À LOYER**  
**MODIQUE**  
**RÉSULTATS DE TOUS LES ENSEMBLES**  
**IMMOBILIERS ET LOGEMENTS/MOIS**

	<u>RÉALISATIONS</u>	
	<u>TOTAL</u>	<u>246 804 LOGEMENTS MOIS</u>
<b>PRODUITS</b>		
Loyers	77 785 810	\$ 315,17
Autres	719 585	2,92
	<u>78 505 395</u>	<u>318,09</u>
<b>CONTRIBUTIONS</b>		
SHQ	98 098 802	397,48
CMM	10 682 813	43,28
VILLE	492 454	2,00
	<u>109 274 069</u>	<u>442,76</u>
<b>TOTAL DES PRODUITS ET CONTRIBUTIONS</b>	<u>187 779 464</u>	<u>760,85</u>
<b>CHARGES</b>		
Administration	13 951 979	56,53
Conciergerie et entretien	28 590 597	115,84
Énergie, taxes, assurances et sinistres	50 073 844	202,89
Remplacement, améliorations et modernisation	67 431 225	273,22
Financement	54 740 987	221,80
Services à la clientèle et autres	6 076 292	24,62
<b>TOTAL DES CHARGES AVANT CAPITALISATION RAM</b>	<u>220 864 924</u>	<u>894,90</u>
Remplacement, amélioration et modernisation - capitalisés	<u>(33 085 460)</u>	<u>(134,05)</u>
<b>TOTAL DES CHARGES APRÈS CAPITALISATION RAM</b>	<u>187 779 464</u>	<u>760,85</u>

## ANNEXE D PROGRAMME HABITATIONS À LOYER MODIQUE PARTAGE DU DÉFICIT EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010

	2010			2009	
	SHQ	CMM	Ville	Total	Total
<b>DÉFICIT AVANT CAPITALISATION</b>				142 359 529	\$ 157 838 397
<b>MOINS: RAM - capitalisés</b>				(33 085 460)	(35 932 893)
<b>DÉFICIT APRÈS CAPITALISATION</b>				109 274 069	121 905 504
<b>MOINS: Ententes particulières:</b>					
a) Portion du déficit des habitations Ilots Saint-Martin absorbée par la Ville				(360 298)	(194 174)
b) Portion du déficit des habitations Jardins Claire Fontaine absorbée par la SHQ				(22 894)	(22 894)
c) Portion du déficit des habitations Henri-Gratton absorbée par la Ville				(108 100)	(108 100)
d) Déficit de l'habitation Le Manoir Roger- Bernard absorbé par la SHQ				(657 371)	-
e) Quote-part des OH au fonds de participation du Réseau RHF 2008				(4 332)	(5 047)
<i>Directives du Guide de Gestion de la SHQ :</i>					
f) Sinistres supérieurs à 50 000 \$				(1 268 887)	(1 748 143)
g) Jetons de présence (versés aux membres des différents conseils) absorbés par la Ville				(24 056)	(20 992)
<b>PARTAGE DU DÉFICIT (90% - 10%)</b>	96 145 318	\$ 10 682 813	\$ -	\$ 106 828 131	\$ 119 806 154
<b>PLUS: Ententes particulières</b>					
a) Portion Ilots Saint-Martin	-	-	360 298	360 298	194 174
b) Portion Jardins Claire Fontaine	22 894	-	-	22 894	22 894
c) Portion Henri-Gratton	-	-	108 100	108 100	108 100
d) Portion Manoir Roger Bernard	657 371	-	-	657 371	-
e) Fonds de participation Réseau RHF	4 332	-	-	4 332	5 047
<i>Directives du Guide de Gestion de la SHQ :</i>					
f) Sinistres supérieurs à 50 000 \$	1 268 887	-	-	1 268 887	1 748 143
g) Jetons de présences	-	-	24 056	24 056	20 992
<b>DÉFICIT PARTAGÉ</b>	<b>98 098 802</b>	<b>\$ 10 682 813</b>	<b>\$ 492 454</b>	<b>\$ 109 274 069</b>	<b>\$ 121 905 504</b>

**ANNEXE E**  
**PROGRAMMES HABITATIONS À LOYER**  
**MODIQUE ET DE SUPPLÉMENT AU LOYER**  
**NOMBRE DE LOGEMENTS/MOIS SOUS**  
**ADMINISTRATION**  
**31 DÉCEMBRE 2010**

	<b>2010</b> <b>LOGEMENTS</b> <b>MOIS</b>	<b>2009</b> <b>LOGEMENTS</b> <b>MOIS</b>
<b>PROGRAMME D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE (1)</b>	<u>246 804</u>	<u>244 584</u>
<b>PROGRAMMES DE SUPPLÉMENT AU LOYER</b>		
Programmes :		
AccèsLogis	41 225	35 005
Programme d'aide à la pénurie de logement	14 347	16 970
Achat-Rénovation	2 537	2 313
PSL-Régulier	30 325	29 684
Résolution-Montréal	<u>429</u>	<u>394</u>
	<u>88 863</u>	<u>84 366</u>
<b>NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRÉS AU 31 DÉCEMBRE</b>		
Programme d'aide à la pénurie de logement	<u>16</u>	<u>44</u>

(1) En vertu d'une convention d'exploitation signée avec la SHQ le 5 février 2010, l'OMHM est mandaté, depuis le 1er janvier 2010, pour administrer l'ensemble immobilier « Le Manoir Roger-Bernard » comprenant 185 unités de logement.

## ANNEXE F PROGRAMMES LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC ET ACCÈSLOGIS QUÉBEC

Les opérations de construction, d'acquisition et d'exploitation des programmes Logement abordable Québec et AccèsLogis Québec ont commencé au cours des exercices 2003 et 2010 respectivement.

Au 31 décembre 2010, vingt-deux (22) projets sont en exploitation, deux (2) en construction et deux (2) en processus de développement dont voici la liste :

### NOM DES PROJETS

---

#### **En exploitation**

- Habitations Adam-Moreau
- Habitations Anne-Greenup
- Habitations Augustin-Cantin
- Habitations De L'Église
- Habitations Galt
- Habitations Joseph-Janot
- Habitations Joseph-Le Caron
- Habitations Jules-Lamothe
- Habitations Louis-Querbes
- Habitations France-Beaupré
- Habitations St-Louis
- Habitations Victoire-Du Sault
- Résidence Alfredo-Gagliardi
- Résidence Côte St-Paul
- Résidence des Sources
- Résidence Jean-Placide-Desrosiers
- Résidence Lionel-Bourdon
- Résidence Maywood
- Résidence Mile-End
- Résidence Piero-Corti
- Résidence Rosalie-Cadron
- Résidence Saint-Eugène

#### **En construction**

- Habitations De Courcelle
- Habitations Léa-Roback

#### **En processus de développement**

- Habitations Ateliers municipaux (St-Vallier)
- Habitations Remembrance

**ANNEXE G  
CONSEIL D'ADMINISTRATION  
31 DÉCEMBRE 2010**

POSTE	NOM	NOMINATION
Président	Labelle, Robert	Ville de Montréal
Vice-présidente	Moisan, Jacqueline	Locataires
Secrétaire trésorier	Tassé, Alain	Ville de Montréal
Administratrice	Daigle, Diane	Min. des affaires municipales
Administratrice	Rossi, Patricia	Min. des affaires municipales
Administrateur	Durocher, Serge	Locataires
Administrateur	Quirion, Denis	Ville de Montréal
Administratrice	Myrand, Myrlande	Ville de Montréal
Administratrice	Goulet, Johanne	Ville de Montréal

## CRÉDITS

Rapport annuel 2010

Ce document est publié par le Service des communications

Directrice : Louise Hébert

Rédaction : Jocelyne Hébert

Révision : Linguitech

Conception graphique et montage : Agence Paul Henry

Photographies : Service des communications

Vidéos : Mas Vidéo Film

Office municipal d'habitation de Montréal

415, rue Saint-Antoine Ouest

Montréal, Québec

H2Z 1H8

514 872-6442

[www.omhm.qc.ca](http://www.omhm.qc.ca)

3e trimestre 2012

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 978-2-921999-34-2

*Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*