

Une année de transition

Rapport annuel d'activités 2021

Avec résultats financiers

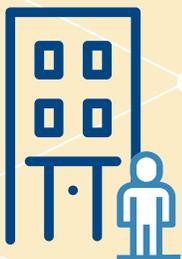


Office municipal
d'habitation
de Montréal

Table des matières

- 3 Mission, vision et convictions
- 4 Mot du président du conseil d'administration et de la directrice générale
- 6 La pandémie perdue en 2021
- 7 2021 en chiffres
- 8 Réalisations liées au plan stratégique 2020-2025
 - Axe 1 : État des immeubles et des logements
 - Axe 2 : Offre de logements
 - Axe 3 : Développement social
 - Axe 4 : Fondements organisationnels
- 43 Objectifs 2022
- 44 Conseil d'administration
- 45 Organigramme
- 46 Résultats financiers 2021

Mission, vision et convictions



Mission

Améliorer les conditions de vie de familles et de personnes à faible revenu en offrant des logements et des services de qualité, tout en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action.



Vision

L'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) est un bâtisseur social connu et reconnu. Il mise sur la force de la participation de ses locataires et sur le dynamisme de ses employés pour renouveler son offre de solutions diversifiées et créatives aux ménages qu'il sert. Acteur du développement social et urbain, l'OMHM construit, avec ses partenaires de l'habitation, une vision concertée du logement social sur l'île de Montréal.



Convictions

L'Office municipal d'habitation de Montréal s'engage à orienter ses choix et ses actions selon les convictions suivantes :

- le maintien d'un haut niveau de satisfaction de sa clientèle, en offrant des logements et des services de qualité qui répondent aux besoins des locataires par des gestes et des décisions économiquement efficaces, socialement justes et écologiquement responsables;
- la poursuite d'une amélioration continue de ses services. L'OMHM est convaincu que le haut niveau de satisfaction recherché passe par l'amélioration constante de ses façons de faire. À cet effet, l'organisation a le réflexe de se remettre en question et de favoriser la créativité, le sens de l'innovation et la recherche de l'excellence par l'ensemble de son personnel;
- une collaboration étroite entre les équipes, avec les résidents, de même qu'avec ses partenaires externes, qui joue un rôle déterminant dans la réussite de ses actions;
- la promotion des valeurs d'intégrité et de respect, qui permet à l'OMHM de se positionner comme une organisation bienveillante envers sa clientèle, ses employés et ses partenaires.



Mot du président du conseil d'administration et de la directrice générale

2021 : une année de transition sur fond de pandémie.

En cette deuxième année de pandémie de COVID-19, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) a poursuivi le travail de collaboration avec ses partenaires pour protéger avec succès la santé de ses locataires et des membres de son personnel. Malgré l'incertitude quant à l'évolution de la pandémie, les efforts nécessaires à la réalisation d'éléments essentiels du Plan stratégique 2020-2025 ont été déployés.

Parmi ces éléments, la recherche de financement pour permettre la réalisation de travaux majeurs dans le parc immobilier de l'OMHM figure au premier plan. À cet effet, dans la foulée de la signature de l'Entente Canada-Québec sur le logement en octobre 2020, le gouvernement du Québec a confirmé des investissements de l'ordre de 100 millions de dollars pour la rénovation des logements

à loyer modique (HLM) de Montréal, un premier pas nécessaire pour combler les besoins d'un parc immobilier dont l'indice de vétusté ne cesse de croître. Il y a lieu d'espérer que ce premier pas sera suivi de contributions annuelles futures, aux mêmes fins, à la suite de l'annonce d'un budget total de 2 milliards de dollars réservés dans l'Entente Canada-Québec pour la rénovation des HLM du Québec d'ici 2028. Par ailleurs, à la fin de l'année 2021, l'annonce imminente d'un programme visant la préservation du parc immobilier communautaire laissait entrevoir une piste de solution pour le maintien du parc de logements abordables de l'OMHM.

Logements abordables recherchés

La construction de la Résidence Des Ateliers, la 11^e résidence du réseau ENHARMONIE, et du centre administratif de l'OMHM s'est poursuivie sur le site de l'îlot Rosemont. À la fin de l'année, le projet était réalisé à 71 %. Le parachèvement de l'immeuble est prévu pour l'automne 2022. Ces 193 nouveaux logements abordables sont attendus avec impatience, alors que la crise du logement sévit toujours et que la fin du programme AccèsLogis en octobre 2021 a profondément affecté le développement du logement abordable au Québec.

La recherche de logements abordables vers le 1^{er} juillet présente encore et toujours son lot de défis à relever. La table des partenaires gérée par la Ville de Montréal a permis de clarifier les rôles des uns et des autres et de faciliter notamment la collaboration avec le Réseau de la santé et des services sociaux. Des aménagements consentis par Québec dans la gestion des suppléments au loyer d'urgence ont aussi eu un impact positif sur le terrain.

De nouvelles façons de faire se développent

Transition obligée en matière d'organisation du travail dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et d'emménagement dans de nouveaux locaux, une politique de télétravail a été mise en place en fin d'année. Elle a pavé la voie à l'avènement officiel du travail en mode hybride, poussant le personnel à repenser ses façons de faire.

Les instances de participation des locataires en HLM ont aussi repensé leur organisation du travail en revoquant la structure des comités de secteur. La création de sept nouveaux comités de secteur plus équilibrés devrait permettre de mieux refléter leurs besoins par une meilleure représentativité des enjeux locaux. Quant aux résidents des résidences ENHARMONIE, leurs commentaires ont été pris en considération dans le budget déposé au conseil d'administration.

En fin d'année, un élan de reconnaissance et de générosité a mobilisé des dizaines de personnes de l'OMHM qui sont allés à la rencontre de 600 locataires bénévoles pour les remercier de consacrer du temps à leur milieu de vie.

Grâce à leur implication durant cette année 2021, les locataires, le personnel et les partenaires de l'OMHM aident l'organisation à réaliser sa mission d'améliorer les conditions de vie des plus démunis de notre société. Un grand merci à vous!

Bonne lecture!



Christian Champagne
Président du conseil d'administration



Danielle Cécile
Directrice générale

La pandémie perdue

En 2021, la pandémie de COVID-19 s'est invitée en toile de fond de toutes les activités de l'OMHM. La désinfection des aires communes entamée en 2020 s'est poursuivie jusqu'en mai 2021. En parallèle, trois opérations de vaccination ont été entreprises dans les logements à loyer modique (HLM) et les résidences ENHARMONIE. Elles ont mobilisé plusieurs services de l'organisation qui ont été détournés de leurs opérations courantes.

L'année a débuté avec le confinement à la grandeur du Québec et l'obligation pour le personnel de demeurer en télétravail quand la nature des tâches le permettait. Cette obligation a été maintenue pendant une grande partie de 2021.

Grâce à une application rigoureuse des mesures sanitaires et à la collaboration de toutes les parties, l'OMHM n'a enregistré aucun cas de contamination communautaire parmi son personnel, même si plusieurs personnes devaient se rendre dans les habitations ou dans les bureaux. En outre, le partenariat avec la Direction régionale de santé publique et les représentants des locataires a facilité les prises de décisions et a permis une gestion rapide des quelques cas d'écllosion dans les immeubles HLM ou dans les résidences.

En parallèle à la gestion de la pandémie, l'OMHM a poursuivi ses activités relativement normalement, comme en fait foi la suite de ce document.



Dépenses liées à la COVID-19

L'OMHM a obtenu 1,8 M\$ du gouvernement québécois pour couvrir les dépenses engendrées en 2021 par la COVID-19, notamment pour la sécurité dans les tours pour aînés, le nettoyage des aires communes et l'achat de produits sanitaires. Du côté des résidences ENHARMONIE, ce sont 418 000 \$ qui ont été nécessaires pour couvrir les dépenses en ressources humaines, conciergerie et désinfection. Ces fonds ont été obtenus du Ministère de la Santé et des Services sociaux par le biais des CIUSSS montréalais.

2021 en chiffres

370,9 M\$

Budget annuel

55 000
locataires

3,48 G\$

Valeur du parc immobilier HLM

880 bâtiments

400 M\$

Valeur du parc immobilier du
logement abordable

20 810 logements HLM

15 718 unités de
Supplément au loyer

23 784 ménages sur les
listes d'attente

1 937 logements
abordables

834 nouveaux ménages
logés à l'OMHM

10 résidences
ENHARMONIE

1 résidence ENHARMONIE en
construction et plusieurs autres
projets de développement à l'étude

76,8 M\$

Budget de rénovation, d'amélioration
et de modernisation

950 employés

Réalisations liées au plan stratégique 2020-2025



AXE 1

État des immeubles et des logements

Offrir à nos ménages résidents des immeubles et des logements en bon état, salubres et adaptés à leurs besoins

Travaux majeurs dans les HLM

Après plusieurs années de démarches, la recherche de financement de l'OMHM a connu de grandes avancées en 2021 en commençant par l'annonce de l'octroi d'un investissement de 100 M\$ sur trois ans afin de rénover les HLM montréalais. Quelques mois plus tard, ce sont 2 milliards de dollars qui ont été promis pour la rénovation des HLM du Québec. La répartition des fonds parmi les nombreux autres organismes et les critères d'admissibilité sont attendus avec intérêt. Ces sommes proviennent de l'*Entente Canada-Québec* sur le logement signée en octobre 2020.

Il s'agit d'un premier pas dans la bonne direction. En effet, le parc de logements HLM de l'OMHM est en très mauvais état et exige d'importants investissements — de l'ordre de 150 M\$ par année pour les 20 prochaines années. L'OMHM entend donc mettre les bouchées doubles en 2022 pour confirmer le financement d'un vaste programme de remise en état de ce parc.



De gauche à droite

Valérie Plante, mairesse de Montréal, Andrée Laforest, ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, Danielle Cécile, directrice générale de l'OMHM, Pablo Rodrigues, ministre du Patrimoine canadien et Chantal Rouleau, ministre déléguée aux Transports et responsable de la Métropole et de la région de Montréal



Les travaux aux habitations Barclay consistent à, entre autres, remplacer les portes et fenêtres, les balcons et la toiture.

Les enjeux

À partir du 1^{er} janvier 2022, la fin des conventions de financement du gouvernement fédéral commencera à affecter jusqu'à 30 % des logements du parc HLM. Ce chiffre passera à 63 % d'ici le 31 décembre 2026. Le gouvernement fédéral ne participera donc plus au financement du déficit d'exploitation et de la réalisation des travaux majeurs par le biais du programme de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM). Ce qui représente un enjeu inquiétant puisque l'indice de vétusté des immeubles du parc HLM ne cesse de croître, et ce, même si le gouvernement du Québec a pris la relève pour financer le déficit d'exploitation.

En 2021, une tendance liée à la transition climatique s'est confirmée en assujettissant notamment l'octroi de financement à des mesures de réduction des impacts climatiques des immeubles. De plus, la transition vers des devis où la performance est un critère prépondérant ainsi que les délais de livraison de matériaux retardent le lancement d'appels d'offres ou la fin des travaux. Malgré tout, plusieurs grands chantiers ont commencé, comme aux habitations Barclay, André-Grasset et De Maisonneuve. Le budget RAM s'est élevé à 76,8 M\$ en 2021 et a permis la réalisation de plusieurs travaux de rénovation et de maintien d'actifs du parc HLM. Ces travaux visent à se conformer aux codes et aux règlements en vigueur ainsi qu'à offrir aux locataires des logements en bon état.



Les travaux majeurs aux habitations André-Grasset consistent, entre autres, à remplacer la brique, les portes et les fenêtres et à installer une toiture blanche.

Budget RAM 2021

76,8 M\$

91 chantiers en cours dont 13 chantiers d'envergure

- 8 toitures blanches ;
- 7 modernisations d'ascenseurs ;
- 14 projets de ventilation ;
- 41 remplacements de chaudières.

21 demandes d'aide en préparation de logement en vue de travaux

53 demandes de médiation entre entrepreneurs et locataires ou refus d'accès

7,6 M\$ investis dans la remise en état de 1 140 logements vacants

Parc HLM

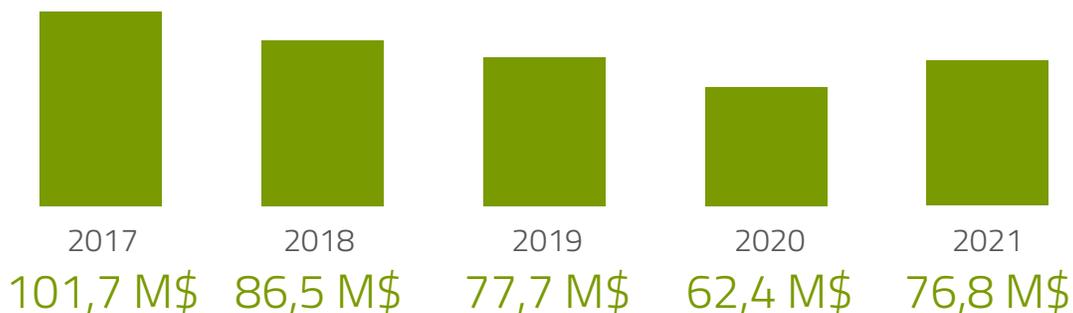
838 bâtiments (plans d'ensemble, tours d'habitation, multiplex et logements unifamiliaux en rangée)

20 810 logements HLM

3,48 G\$ valeur immobilière au 30 septembre 2021

Plus de 1,182 G\$ investis depuis 2008

Historique des investissements RAM



Les habitations Saint-Michel Nord à l'avant-plan

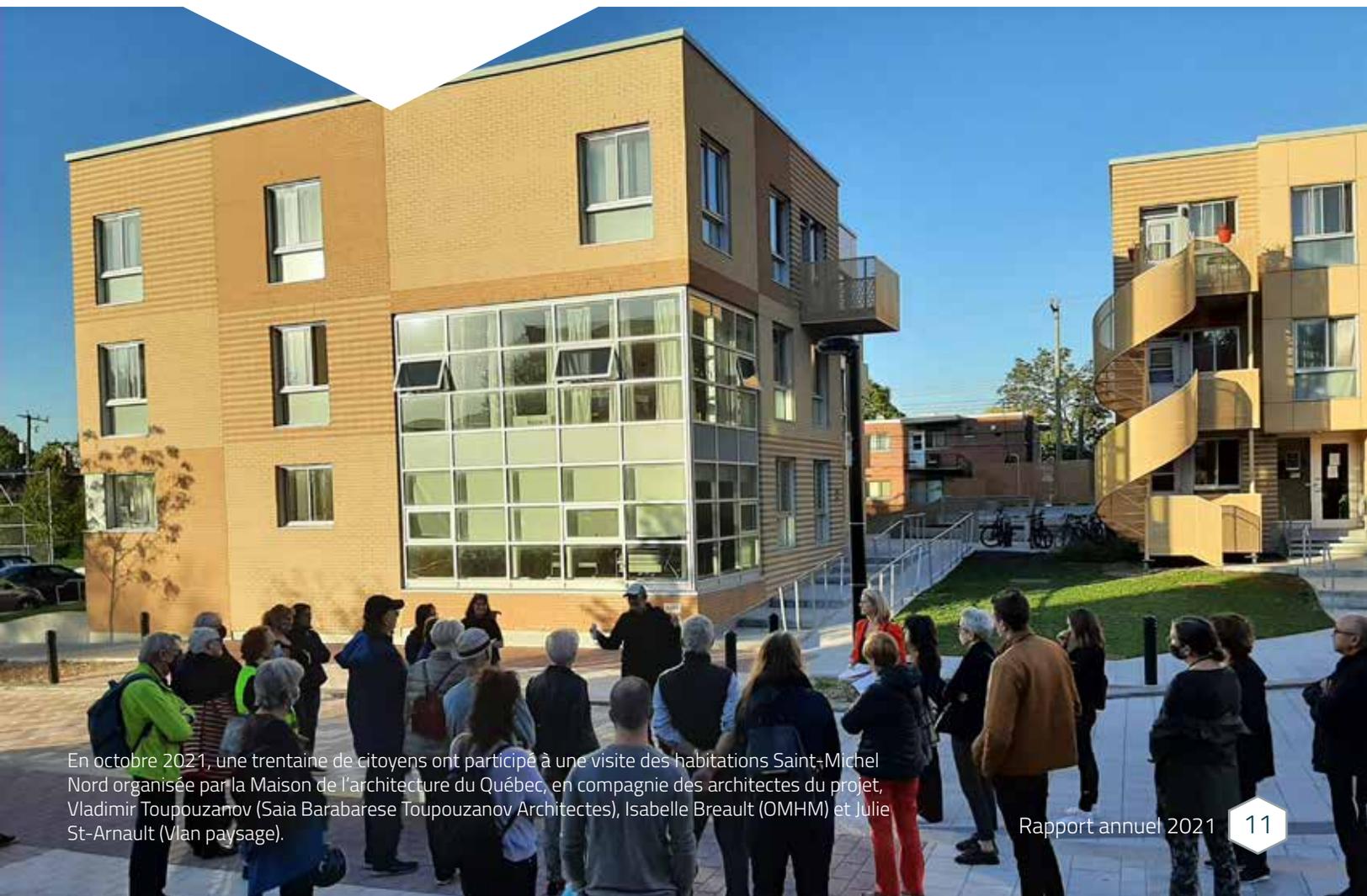
En 2021, la qualité architecturale des habitations Saint-Michel Nord a été récompensée par deux prix prestigieux, en plus de générer une grande visibilité dans la presse générale et spécialisée. La reconfiguration du plan d'ensemble de plus de 650 personnes a remporté le Prix d'excellence dans la catégorie « Bâtiments et ensembles résidentiels de type multifamilial » de l'Ordre des architectes du Québec. À l'automne, il a été choisi comme Grand Lauréat des Grands Prix du design, en plus d'être Lauréat Or dans les catégories « Bâtiment résidentiel/Immeuble de logements locatifs ou en copropriété (moins de 5 étages) » et « Bâtiment résidentiel/Habitation à prix modique ».

Les habitations Saint-Michel Nord ont subi d'importants travaux qui ont nécessité notamment la relocalisation de tous ses résidents, la démolition de bâtiments et l'ajout d'un étage sur des bâtiments existants. Ce projet a été conçu par Saia Barabarese Topouzanov architectes et Vlan Paysages.

Dépistage du radon dans les logements

La Société d'habitation du Québec a demandé aux offices municipaux de dépister d'ici 2022 la présence de radon dans tous les logements, locaux commerciaux et locaux communautaires situés près du sol. En quatre ans, 3 858 dosimètres ont été installés. La concentration de radon se situe généralement sous les normes recommandées par Santé Canada. Seuls six dosimètres ont enregistré un taux légèrement supérieur. Des mesures d'atténuation ont été rapidement mises en place.

Années	Dosimètres installés	Dosimètres retirés	Résultats en Bq/m ³ (becquerels par mètre cube)		
			-200	200-600	+600
2021	1180	430	423	1	0
2020	579	1168	1141	5	0
2019	1764	509	505	0	0
2018	335	0	0	0	0

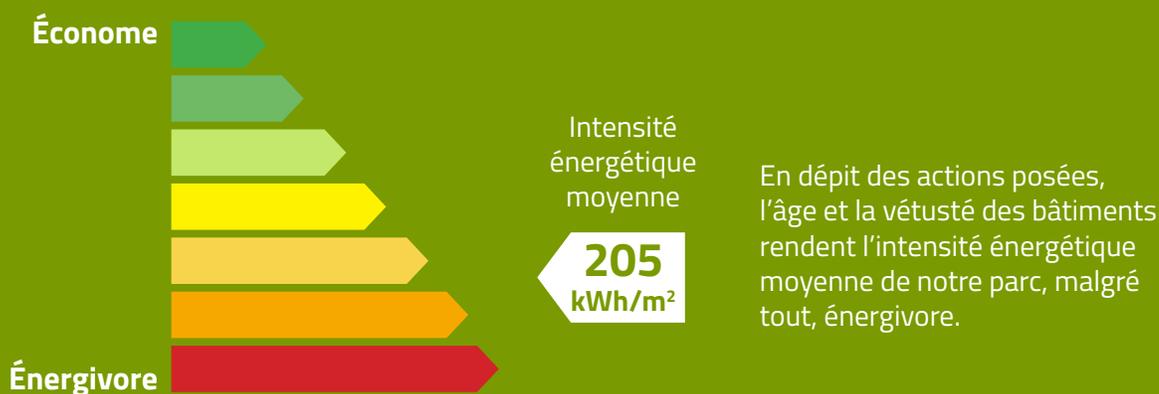


En octobre 2021, une trentaine de citoyens ont participé à une visite des habitations Saint-Michel Nord organisée par la Maison de l'architecture du Québec, en compagnie des architectes du projet, Vladimir Toupouzanov (Saia Barabarese Toupouzanov Architectes), Isabelle Breault (OMHM) et Julie St-Arnault (Vlan paysage).

Performance et impacts énergétiques

L'organisation participe au programme de gestion de la puissance d'Hydro-Québec, ce qui lui a permis de récupérer, à ce jour, près de 801 000 \$.

	2021	2020
Intensité énergétique moyenne du parc HLM	205 kWh/m ² Énergivore	211 kWh/m ² Énergivore
Facture énergétique du parc	31,9 M\$	31,8 M\$
Électricité	24,5 M\$	24,9 M\$
Gaz naturel	7,4 M\$	7,0 M\$
Émissions annuelles de GES	29 358 tonnes de CO ₂ /équivalent	30 857 tonnes de CO ₂ /équivalent



L'entente avec ÉNERGIR, dans le cadre de son programme pour les ménages à faible revenu, a permis à l'organisation de récolter, à ce jour, 76 000 \$ qui ont été transférés à la Fondation de l'OMHM et au développement du parc immobilier.

	Fondation	Développement du parc
En 2021	45 600 \$	30 400 \$
Depuis 2019	142 230 \$	94 820 \$

Entretien et réparations dans les HLM

Afin de respecter les consignes émises par la Direction régionale de santé publique, les équipes d'entretien et de réparations ont poursuivi leurs activités de désinfection des espaces communs dans les 132 HLM pour aînés jusqu'en mai 2021. Les opérations courantes ont ensuite repris comme d'habitude.

Projet pilote d'entretien de fin de semaine

Depuis quelques années, des réflexions sont en cours pour augmenter la plage d'intervention des préposés à l'entretien et aux réparations (PER) qui est actuellement de quatre jours par semaine. En 2021, un projet pilote a été mis en place dans deux sous-territoires pour couvrir les trois autres jours de la semaine.



Deux PER sont ainsi intervenus dans des habitations ayant des enjeux d'entretien et de gestion des matières résiduelles.

75 207 interventions réalisées par les PER et par les fournisseurs

- 82 % par les PER, dont 75 % effectués dans les 7 jours suivant la demande
- 18 % par les fournisseurs, dont 49 % effectués dans les 7 jours suivant la demande

14 688 travaux de plomberie

- 95 % réalisés par l'OMHM
- 5 % réalisés par les fournisseurs

6 354 travaux d'électricité

- 65 % réalisés par l'OMHM
- 35 % réalisés par les fournisseurs

+2 264 sinistres traités



L'OMHM a produit des vidéos pour mieux soutenir les locataires aux prises avec des coquerelles.

Lutte à la vermine

Année après année, les problèmes de vermine dans les logements mobilisent les locataires, le personnel de l'OMHM et les organismes partenaires. Si la présence de vermine est reconnue comme un enjeu de santé publique, les défis pour l'éradiquer sont importants. En 2018, l'OMHM s'est doté d'un plan intégré de lutte à la vermine qui portait sur trois orientations : la prévention, l'amélioration des résultats des interventions et le développement de partenariats. Trois ans plus tard, c'est l'heure du bilan.

Un premier bilan du plan intégré de lutte à la vermine

Depuis 2018, le nombre de demandes de traitement pour éradiquer la vermine a augmenté de 17 %, passant de 8 467 à 9 903. La résurgence des coquerelles dans la métropole s'est également fait ressentir à l'OMHM, avec une augmentation de 13,3 % de logements infestés alors que le nombre de logements infestés de punaises a diminué de 27,3 %.

Entre-temps, la Société d'habitation du Québec a reconnu le problème et a octroyé un budget annuel supplémentaire ainsi qu'une somme pour un projet pilote d'aide à la préparation de logements.

Plusieurs réalisations se dégagent du plan intégré de lutte à la vermine. Parmi celles-ci figurent :

- la mise en place et le suivi rigoureux d'indicateurs de performance des compagnies d'extermination;
- l'implantation d'un plan quinquennal de nettoyage des chutes à déchets;
- la restructuration du volet accompagnement du Service de la salubrité;
- la production de plusieurs outils de communication pour mieux accompagner les locataires et soutenir les agents d'intervention à la salubrité dans leur quotidien avec des locataires de plus en plus vulnérables (feuillets, lettres, dépliants, vidéos sur les punaises de lit et les coquerelles, etc.).

Plusieurs points d'améliorations ont été soulevés, lesquels feront partie du prochain plan de lutte, notamment une formation sur la vermine et l'intervention dans les milieux sensibles.

Le Service de la salubrité revoit ses services aux locataires

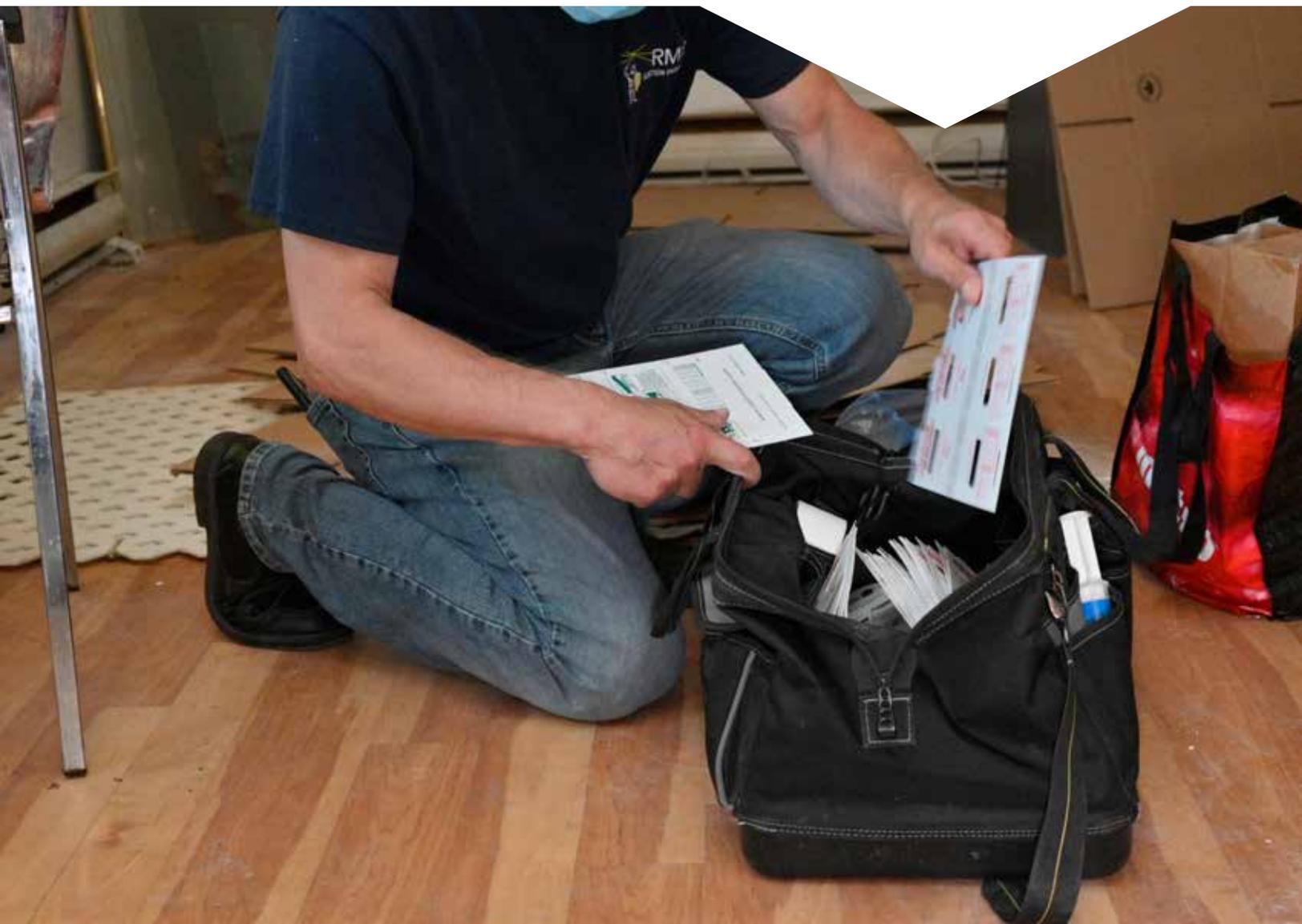
La réorganisation du volet accompagnement du Service de la salubrité a été implantée et a commencé à montrer des résultats. En plaçant le locataire au cœur des interventions, la réorganisation a permis une plus grande proximité avec eux, un accompagnement plus tôt dans le processus et des suivis plus rigoureux. Les visites systématiques après le signalement de la présence de punaises de lit ont permis de mieux évaluer, dans un plus court délai, les besoins d'accompagnement, mais aussi de réaliser que ces besoins croissent sans cesse.

Ainsi, le nombre d'interventions auprès des locataires a augmenté de 21,1 % au cours de la dernière année, passant de 13 495 à 16 344. Les interventions comprennent les visites systématiques aux locataires à la suite d'un signalement de punaises de lit, les visites aux locataires identifiés comme « en situation de vulnérabilité » ainsi que les visites pour accompagner l'exterminateur.

Une agente de milieu de vie en renfort

Une agente de milieu de vie s'est jointe à l'équipe d'accompagnement des locataires au moment des grandes opérations d'extermination. Son rôle est de faciliter les échanges, d'aider les locataires à se mobiliser ou de les diriger vers des organismes de soutien.

« Quand on entre dans un logement, mentionne Claire Katma, agente de milieu de vie, on va à la rencontre du locataire. À plusieurs reprises, nous avons réussi à le raisonner, à le diriger vers un travailleur social de l'OMHM ou un autre organisme d'aide ou encore à éviter une mise en demeure. »

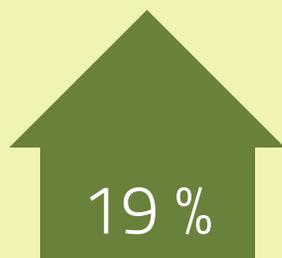


2021



16 344

Nombre d'interventions des agents à la salubrité



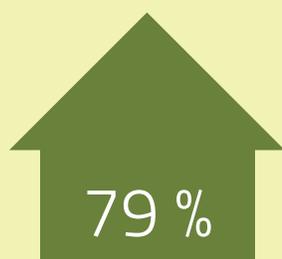
3 237

Nombre de ménages accompagnés par les agents à la salubrité



298

Interventions de l'UMERLS (Unité mobile d'entretien et de réparation en logement social)



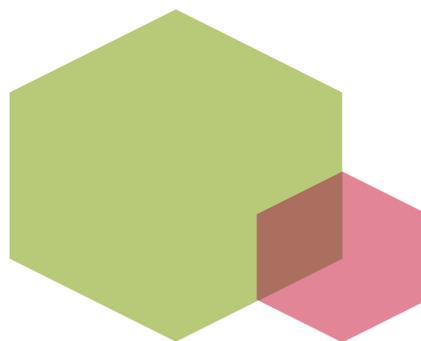
760

Travaux exécutés par les préposés aux travaux de salubrité



14 250

Nombre d'appels aux locataires (suivi entre les traitements, nouvelles demandes de traitement contre les coquerelles, absents, etc.)



Un accompagnement en baisse pour la préparation du logement

En 2021, le Service de l'habitation de la Ville de Montréal a transmis 87 demandes d'aide pour la préparation de logements de propriétaires privés en prévision de traitements d'extermination contre les punaises de lit ou les coquerelles. Ce service est géré par l'OMHM depuis 2017 et est financé par la Ville de Montréal. Il a permis d'accompagner 137 ménages, une baisse de 11 % par rapport à 2020. La durée moyenne d'intervention a également diminué de 9 %, passant de 236 à 214 jours. Enfin, 16 % des ménages ont bénéficié d'un suivi par des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

Projet pilote de brigade citoyenne en salubrité

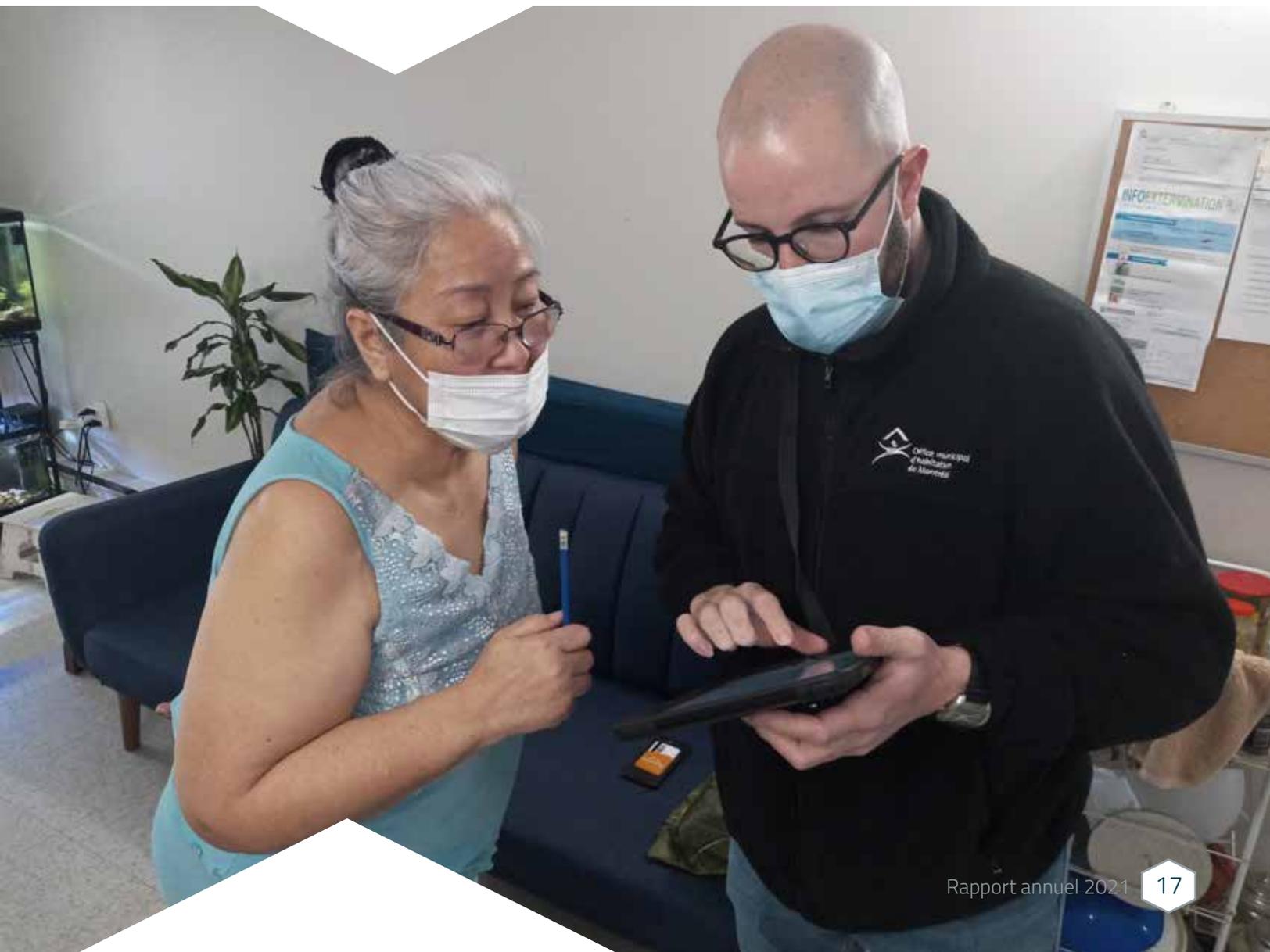
Depuis 2019, un projet pilote de brigade citoyenne en salubrité est en cours dans l'arrondissement du Sud-Ouest, principalement dans la Petite-Bourgogne et le quartier Saint-Henri. La brigade est constituée de résidents en HLM qui préparent des logements de locataires en vue de traitements d'éradication de la vermine.

Selon la coordonnatrice du projet et de l'organisme Prévention Sud-Ouest (PSO), Sarah Germain, « la force du projet réside dans le travail de proximité réalisé auprès de locataires en situation de vulnérabilité. » Depuis les débuts, 12 résidents ont aidé 33 ménages et ont contribué à régler 15 situations d'infestation. Le projet pilote a également mis en lumière l'importance de la prévention et du maintien des acquis dans le temps. En effet, dans 30 % des cas, la préparation du logement a été à refaire 48 heures plus tard.

Des ambassadeurs d'immeubles

La brigade s'est adjoint un groupe d'ambassadeurs d'immeubles qui assurent une vigie à la suite des traitements. En cinq mois, les trois ambassadrices ont joint 225 locataires pour du soutien à la préparation, une référence, des conseils sur la gestion des matières résiduelles, etc.

Le projet pilote est financé jusqu'en décembre 2022 par la Société d'habitation du Québec et la Ville de Montréal. Il est géré en collaboration avec des organismes locaux et du réseau de la santé et des services sociaux.



Réalisations liées au plan stratégique 2020-2025



AXE 2

Offre de logements

Augmenter et diversifier notre offre de logements

En date du 31 décembre 2021, 23 784 ménages étaient en attente d'un logement à loyer modique. Le resserrement du marché locatif à Montréal oblige l'OMHM à revoir ses façons de faire pour répondre aux besoins des ménages à la recherche d'un logis abordable. Il saisit toutes les occasions pour augmenter son offre de logement, soit par des partenariats avec des organismes aux vocations diverses, soit par l'utilisation de programmes gouvernementaux (AccèsLogis), les programmes de Supplément au loyer, soit par l'accélération du processus d'attribution des logements qui se libèrent.

Ménages en attente d'un HLM

Il faut en moyenne 5,7 ans pour qu'un demandeur inscrit sur les listes d'attente obtienne un logement à loyer modique, un délai qui a augmenté par rapport à 2018 (4,8 ans). Le personnel de l'OMHM a répondu à 93 % des 26 723 appels reçus sur la ligne réservée aux demandeurs de logements subventionnés. On observe une baisse de 6 % des appels reçus, comparativement à l'an dernier (28 308 appels).

Ménages en attente d'un HLM

Secteur de résidence des ménages en attente (au 31 décembre 2021)	Familles	Pensionnés	Adaptés	Total
Territoire Est	7 909	4 654	43	12 606
Territoire Ouest	6 424	3 622	32	10 078
Total pour l'île de Montréal	14 333	8 276	75	22 684
Total pour l'extérieur de Montréal	653	437	10	1 100
Total global	14 986	8 713	85	23 784

En date du 31 décembre 2021,

23 784 ménages étaient

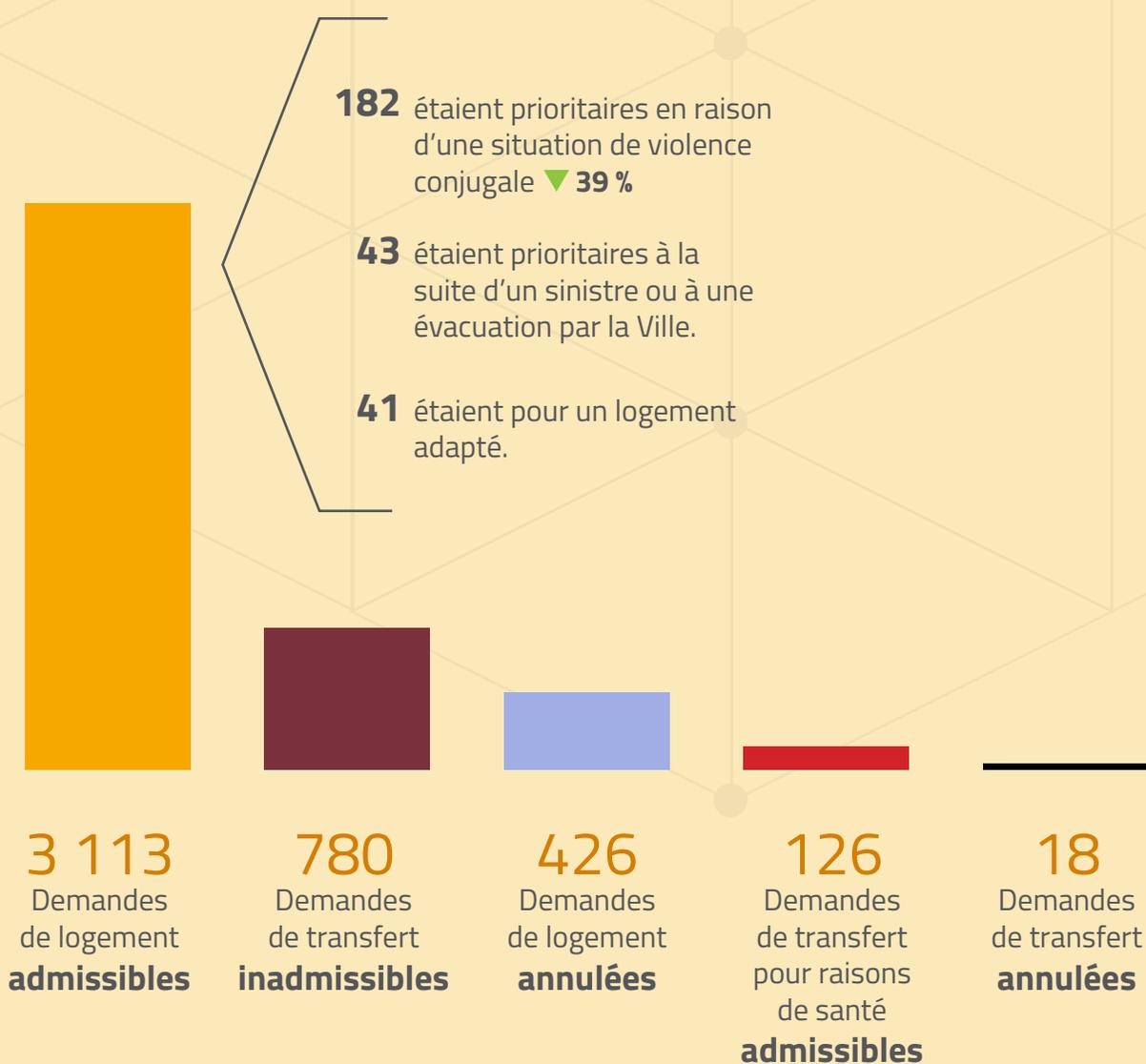
en attente d'un logement
à loyer modique.

Nouvelles demandes
de logements

4 463

-5%

Résultat de l'analyse des demandes



Répondre aux besoins

Encore des défis dans la recherche de logements abordables

Depuis plus de 10 ans, le Service de référence accompagne et soutient les ménages vulnérables qui ont perdu leur logement ou qui risquent de le perdre incessamment dans leur recherche d'un nouveau logement. Dans certains cas, il est amené à héberger temporairement des ménages qui n'ont pas été en mesure de trouver un logis. Même si le taux d'inoccupation sur l'île de Montréal augmente depuis quelques années (3,7 % en 2021, 3,2 % en 2020 et 1,6 % en 2019¹), la quantité de logements abordables en bon état d'habitabilité se raréfie.

Pour une troisième année consécutive, le service d'accompagnement aux ménages à la recherche d'un logement a été sollicité intensivement toute l'année, pas seulement autour du 1^{er} juillet. Ainsi, 937 requêtes ont été enregistrées, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2020. Parmi

ces ménages, 394 ont été accompagnés dans leur démarche et 127 séjours en hébergement ont été nécessaires. La durée moyenne d'hébergement est passée de 61 jours en 2020 à 75 jours en 2021.

Ce service est financé par la Ville de Montréal qui a mis sur pied et pilote la table des partenaires du milieu du logement pour maximiser les efforts de tous. Cette concertation a d'ailleurs permis une collaboration plus étroite avec le réseau de la santé, facilitant ainsi la compréhension des enjeux et la prise en charge plus rapide des références psychosociales par le réseau.

Enfin, l'OMHM, par le programme de la Société d'habitation du Québec, a octroyé 67 subventions au loyer d'urgence pour offrir un logement sur le marché privé à des ménages admissibles. Grâce à cette subvention, ces ménages paient un loyer équivalent à 25 % de leurs revenus, la différence étant absorbée par le programme.

¹ Données issues du Rapport sur le marché locatif de la SCHL, février 2022

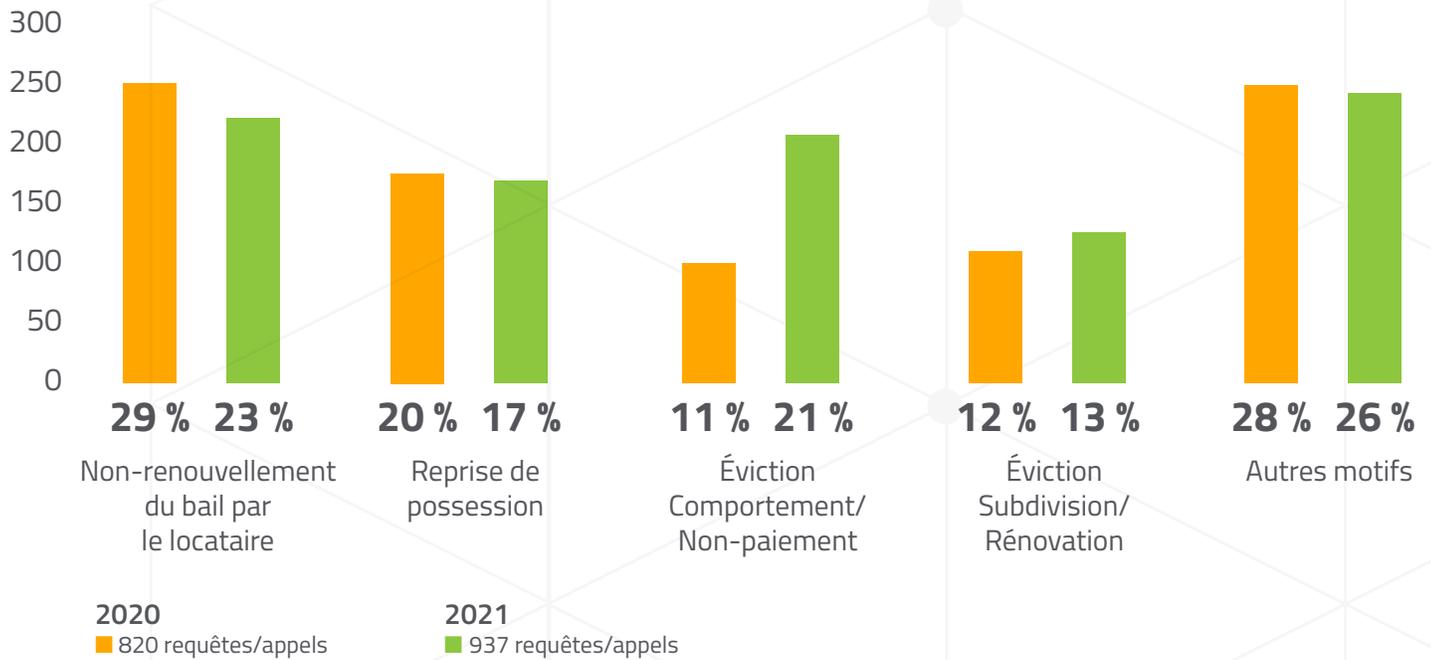
Pour toutes les activités



Ménages accompagnés dans le cadre des activités entourant le 1^{er} juillet



Le motifs menant à la perte du logement



Programmes Supplément au loyer (PSL)

L'OMHM est responsable de gérer les programmes Supplément au loyer (PSL) à Montréal. Ces PSL permettent à des ménages à faible revenu de payer 25% de leurs revenus et d'habiter dans un logement appartenant à un propriétaire privé, une coop d'habitation, un organisme sans but lucratif ou l'OMHM lui-même. En 2021, l'OMHM a octroyé :

70

unités PSL d'urgence octroyées en 2021

104

unités PSL pour les personnes aux prises avec des difficultés d'itinérance, de santé mentale ou de réintégration sociale

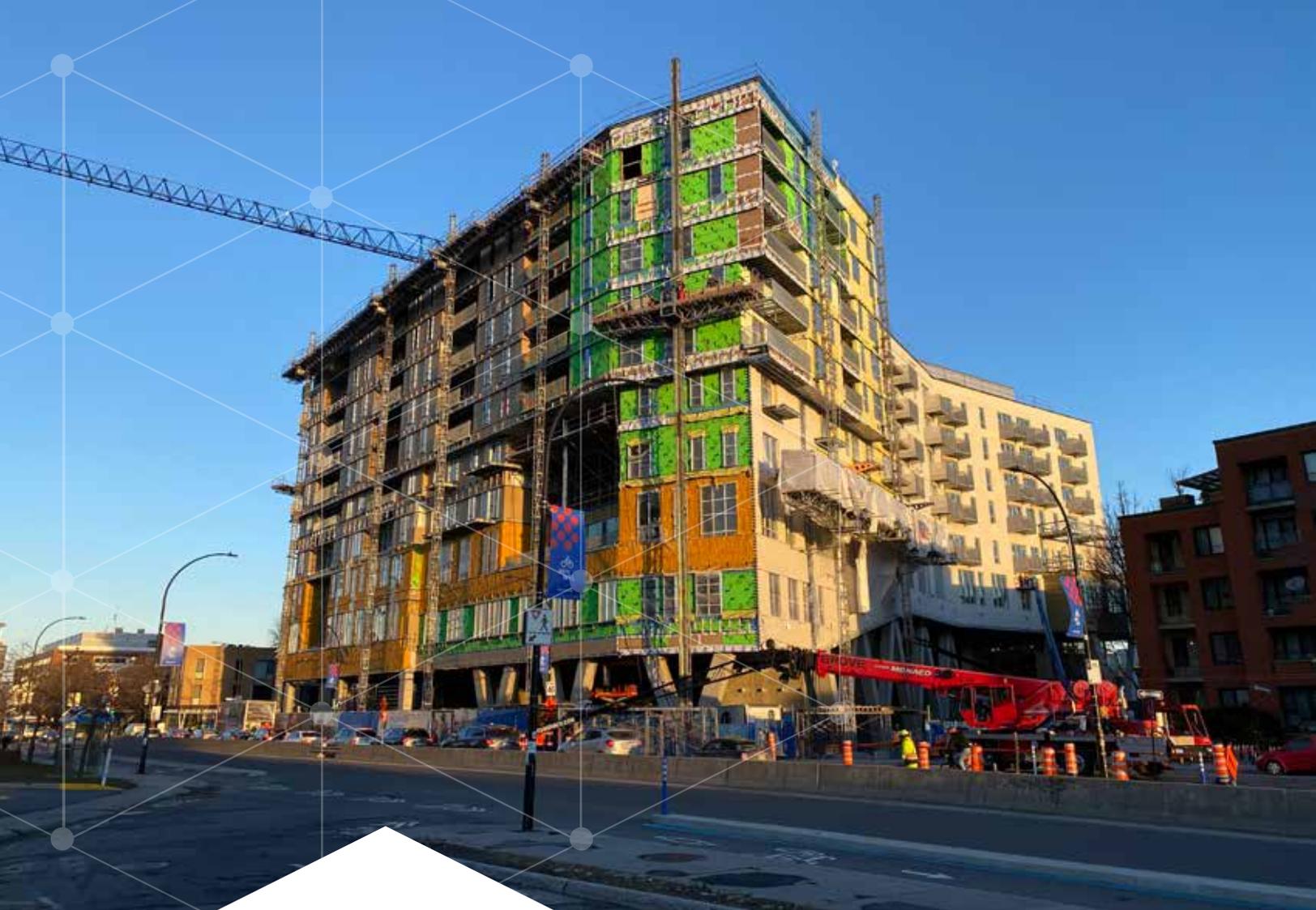
15 718

unités sous gestion

892

dont 892 dédiées aux clientèles à risque d'itinérance*.

* Ce nombre exclut les 2 558 unités du programme « AccèsLogis volet 3 » dédiées à des clientèles particulières ayant des besoins de soutien communautaire, dont une clientèle itinérante.



Îlot Rosemont : cap sur la fin 2022

L'Îlot Rosemont, dont la construction a débuté en 2019, est le plus gros projet de développement immobilier que pilote l'OMHM en ce moment. En fin d'année, la structure de l'immeuble, qui accueillera la Résidence Des Ateliers du réseau ENHARMONIE (193 logements abordables pour aînés) et le centre administratif et de services de l'OMHM (300 personnes), était terminée. Les travaux d'isolation et de finition extérieurs ainsi que les travaux intérieurs étaient bien entamés. Tout indique que l'immeuble sera prêt à l'automne 2022, malgré les embûches liées à la pandémie.

Au-delà de la brique et du béton, des employés et gestionnaires, accompagnés de membres du groupe de ressources techniques Bâtir son quartier, font partie de comités qui planifient le travail et la vie à l'Îlot Rosemont. Règles d'attribution des logements, accueil des visiteurs, déménagement, intendance de l'immeuble, gestion des matières résiduelles, sécurité, déplacements du personnel, communication avec le personnel de l'OMHM et les riverains ont notamment fait partie de leurs travaux en 2021. Une vingtaine de personnes de l'OMHM, que l'on appelle agents de changement, ont le rôle de faire vivre le projet dans les équipes. Il s'agit d'un projet très complexe, et les équipes mettent tout en œuvre pour être fin prêtes en 2022.

Projet pilote : bâtiments sans fumée

Quand les locataires ont emménagé aux habitations Saint-Michel Nord, en 2020, plusieurs ont opté pour un bâtiment sans fumée. Un an plus tard, les résultats d'un sondage confirment le succès de ce projet pilote qui touche près de la moitié du plan d'ensemble, soit 90 unités.

Les uns voient un bénéfice pour leur santé et celles de leurs enfants; les autres constatent une plus grande propreté des logements. La protection de l'environnement et la diminution des risques d'incendie font également partie des atouts rapportés par les répondants. Les résultats sont suffisamment probants pour envisager l'implantation d'un tel projet ailleurs dans le parc immobilier, tout en respectant les droits des fumeurs.

La location

Les restrictions imposées par la Santé publique durant la pandémie ont ralenti les opérations de location car, durant cette période, seules les réparations urgentes ont été réalisées. De plus, l'interdiction de visite et le télétravail obligatoire ont fait en sorte de limiter la location des logements.

L'équipe responsable de la location des logements s'est restructurée et a revu ses façons de faire. Outre ses activités régulières, elle collabore davantage avec les autres services afin de mieux les soutenir dans différents mandats et de contribuer à résoudre des enjeux présents dans certains milieux de vie. L'équipe a également été mobilisée pendant plusieurs semaines pour la relocalisation de près de 100 aînés d'une tour d'habitations affectée par un incendie majeur.

96 %

désirent que leur immeuble reste
« sans fumée » pour toujours

93 %

souhaitent que l'OMHM étende
ce projet d'immeuble sans fumée
à d'autres HLM de Montréal.

1 670

Offres de logement

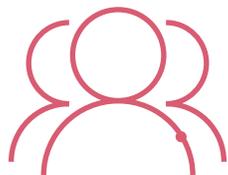
(754 demandeurs;
916 changements de logement)

834

Logements attribués

(398 demandeurs;
436 changements de logement)

Réalisations liées au plan stratégique 2020-2025



AXE 3

Développement social

Contribuer à améliorer la
qualité et les conditions de
vie de nos ménages résidants
en favorisant davantage leur
pouvoir d'agir

Favoriser le pouvoir d'influence

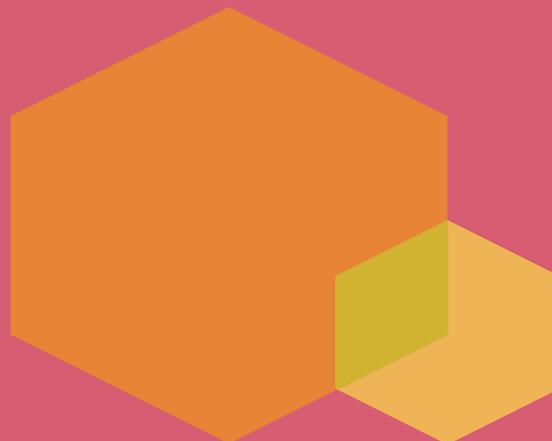
Le CCR en HLM : un comité plus actif que jamais

Dix-huit résidants composent le Comité consultatif des résidants (CCR) en HLM. Seize d'entre eux sont élus pour deux ans par les comités de secteur. Les deux autres le sont par une assemblée déléguée d'associations de locataires et siègent également au conseil d'administration pour une durée de trois ans.

Le comité exécutif du CCR est composé des locataires suivants :

- Richard Gagné, habitations Îlot-Saint-Martin (président)
- Carole Guilbault, habitations La Seigneurie des Rapides (vice-présidente)
- Suzanne Payant, habitations De l'Érablière (secrétaire)

En 2021, l'OMHM et le CCR en HLM ont continué à renforcer leurs liens, ce qui leur a permis d'aborder des sujets aussi divers que le renouvellement des baux, la relation avec les locataires, le portrait des organismes communautaires installés dans les HLM et d'échanger sur le budget en vue de dégager des priorités. Les membres du CCR ont sollicité la mobilisation des associations de locataires en vue de l'obtention de budgets supplémentaires pour la rénovation des HLM de Montréal. En outre, plusieurs membres ont commencé à contribuer à la rédaction d'articles dans des publications de l'OMHM, dont l'Interaction, une infolettre destinée aux associations de locataires, et la Rose-des-vents, le magazine destiné aux locataires. D'autres membres ont participé à des consultations portant sur la révision de lettres en langage simplifié.





8

rencontres régulières du CCR en HLM et une douzaine de comités de travail

8

rencontres régulières du CCR ENHARMONIE

Comité consultatif des résidents ENHARMONIE

Vingt-deux locataires sont membres du Comité consultatif des résidents ENHARMONIE. Ils sont élus pour un mandat de deux ans. En 2021, ils ont travaillé sur les augmentations de loyer ainsi que sur les priorités et les efforts budgétaires de 2022. Ils ont également procédé à quatre assemblées d'élections et à la nomination du nouveau comité exécutif :

- Réjean Bisailon, Résidence Le Mile-End (président)
- Ghislaine Laramée, Résidence Saint-Eugène (vice-présidente)
- Estelle Laliberté, Résidence Lionel-Bourdon (secrétaire)

Un important travail a été réalisé auprès des résidents afin de leur présenter la structure financière du Service des résidences. Ils ont ainsi participé au comité mixte mis en place dans le cadre du processus de consultation budgétaire. Les résultats des travaux du comité ont été pris en considération dans le budget qui a été déposé au conseil d'administration.

Sept comités de secteur

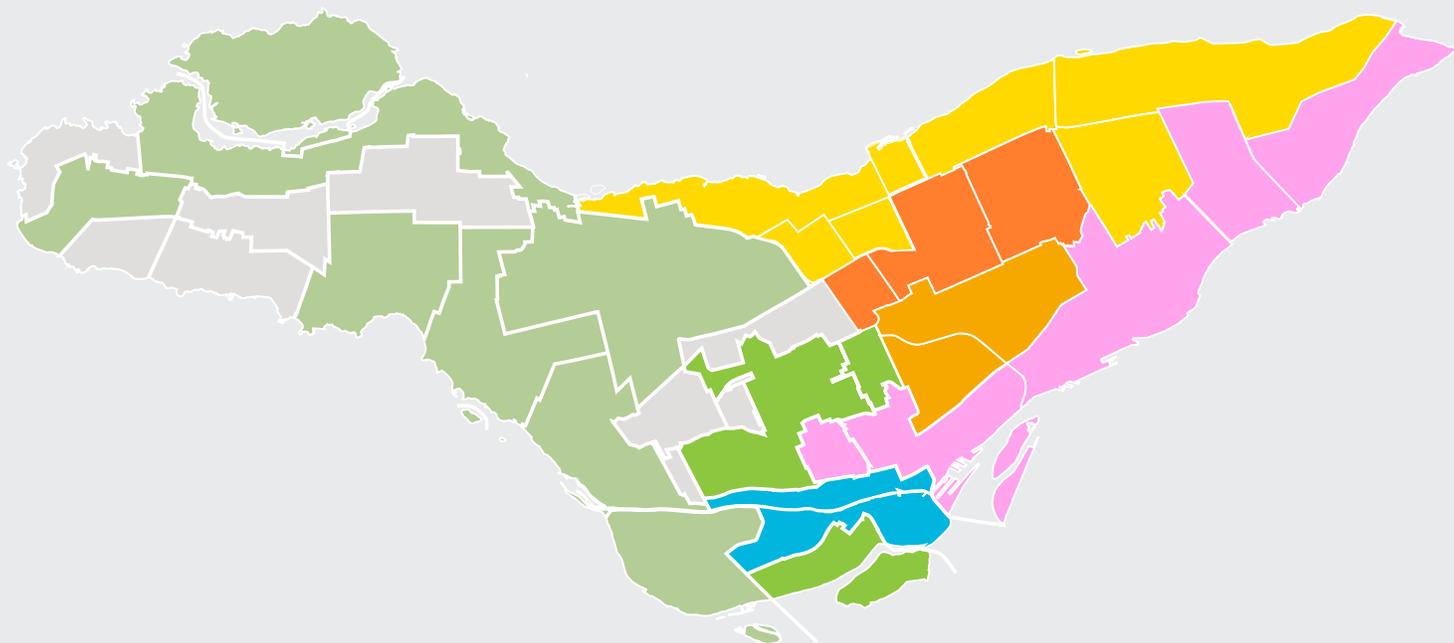
Le comité mixte sur les instances de participation s'est entendu sur une nouvelle formule de comités de secteur pour optimiser les liens entre les représentants des locataires ainsi que les échanges avec l'OMHM. Pour mieux cibler les besoins, le territoire de l'OMHM a été découpé en sept secteurs, au lieu des trois qui existaient précédemment. « Deux critères de base ont été retenus : le nombre d'associations actives et les caractéristiques communes aux divers quartiers », rapporte Richard Gagné, président du Comité consultatif des résidents (CCR) et membre du comité mixte. Cette plus grande proximité devrait favoriser une meilleure prestation des services dans les secteurs et une plus grande participation des associations de locataires.

59 associations branchées

La fracture numérique est un enjeu sur lequel les équipes de l'OMHM travaillent depuis plusieurs années. La pandémie l'a ramenée à l'avant-plan alors que le confinement obligatoire a isolé davantage certains locataires. En 2021, le CCR a demandé à l'OMHM de trouver une avenue afin d'informatiser 59 salles et y installer un réseau WiFi.

Grâce à l'implication de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), il a été possible de trouver un fournisseur de services et d'installer des équipements dans les salles communautaires. Des formations et du soutien sont également prévus pour les comités de locataires.

Répartition géographique
des sept comités de secteur



Les jeunes en HLM

Les jeunes de 12 à 25 ans vivant en HLM ont senti le besoin de créer en 2013 un organisme à but non lucratif, le MOUV. Ce dernier leur permet d'échanger sur les besoins des jeunes, de discuter chaque année avec la direction de l'OMHM et d'organiser des activités mobilisatrices. L'année 2021 a été marquante pour tous les jeunes. Ceux en HLM ont souhaité agir concrètement par le biais des projets suivants.

Une ligue de soccer HLM

Plus d'une centaine de jeunes ont répondu à l'appel du MOUV lors d'un grand tournoi de soccer pour les jeunes de 12 à 18 ans. Cet événement sportif a été la rampe de lancement de la ligue de soccer HLM. Les activités se poursuivent chaque semaine jusqu'en mars 2024. « Dans le contexte actuel, cette nouvelle activité a pour objectif d'offrir des solutions alternatives aux jeunes, notamment par le sport, et de leur fournir des modèles positifs », ajoute Iman Youbi, membre du MOUV et l'une des instigatrices du projet.

Le projet est financé par la Sécurité publique du Québec, qui souhaite offrir plus de services aux jeunes comme solution de rechange à la délinquance, tout en favorisant le développement de leurs compétences.

130 jeunes ont participé à la Ligue de soccer.



Brigade de propreté et de verdissement

Mise sur pause en 2020, la brigade de propreté et de verdissement a repris du service à l'été 2021. Pendant sept semaines, 21 jeunes ont réalisé divers travaux d'horticulture et d'entretien de terrains et d'immeubles. Divisés en quatre équipes, ils ont nettoyé les terrains, lavé les vitres et les cages d'escalier de 20 immeubles. Ils ont en outre réalisé de l'entretien horticole dans 7 habitations. Ce projet existe depuis 2012 et vise à offrir une première expérience de travail à des jeunes de 16 ans et plus. Il représente également une aide appréciée par le personnel œuvrant dans ces habitations à une période où nombre d'entre eux sont en vacances. En plus de développer plusieurs réflexes et connaissances, le projet leur permet d'être formés par le personnel de l'OMHM, tant en entretien qu'en horticulture.



Associations
actives

HLM
93

Résidences
ENHARMONIE
2

Accompagnement et soutien

La vaccination des personnes âgées

L'OMHM a prêté main-forte aux cinq centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) qui ont procédé à la vaccination de la majorité des aînés des résidences ENHARMONIE et de ceux des tours HLM. Un travail a également été réalisé pour faciliter la vaccination auprès des familles vivant en HLM. Cette importante opération a mobilisé les équipes pendant plusieurs semaines, pour les trois doses de vaccin et tout le processus connexe : obtenir l'autorisation, vacciner, accompagner la personne pendant la période de repos et désinfecter les stations lorsque la vaccination se faisait dans la salle communautaire.



Élan de générosité et d'entraide sans précédent

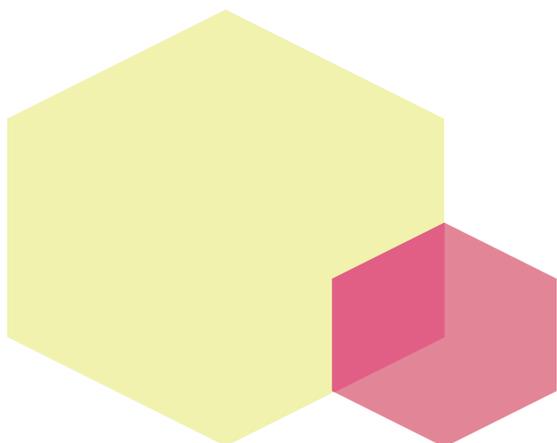
À la suite d'un sinistre qui a frappé les habitations Angers, une tour de personnes âgées, un élan de générosité sans précédent s'est propagé rapidement au sein de l'OMHM et des partenaires du quartier.

« Le sinistre est un très grand bris psychologique. Quand on a eu de la misère à ramasser le peu qu'on a, c'est vraiment difficile », s'exprime ainsi Diane dans une lettre pour encourager une collecte de fonds entreprise par l'association de locataires.

Le feu n'était pas encore éteint que la mobilisation s'organisait déjà. Le centre de loisirs Monseigneur-Pigeon a accueilli les sinistrés, qui étaient alors pris en charge par la Croix-Rouge. Puis un grand nombre d'entre eux ont été logés à l'hôtel, le temps de récupérer leurs effets personnels et de leur trouver un autre logement. Une équipe de l'OMHM était à l'hôtel pour soutenir et accompagner les 60 aînés qui n'avaient pas été pris en charge par leur famille. D'autres organismes communautaires du quartier ont aussi participé aux efforts, comme la Maison Entraide, qui a offert des boîtes à lunch. Finalement, en combinant la collecte de fonds et l'aide de Jeunesse au Soleil, un montant de 15 000 \$ a pu être amassé pour acheter des électroménagers.

« Il y avait toujours quelqu'un qui était disponible pour répondre à mes questions et me rassurer. Le service était vraiment impeccable. Merci aux équipes de l'OMHM! »

Luc Mimeault, locataire



Plan d'action 2021-2025 en sécurité et prévention

L'OMHM s'est doté de son quatrième plan d'action intégré en sécurité et en prévention. Pour la première fois depuis 2005, il a été élaboré par un comité mixte, composé de quatre représentants du Comité consultatif des résidents en HLM (CCR) et de trois représentants de l'OMHM. Le plan touche trois clientèles : les aînés, les familles et les personnes seules. Pour assurer la réalisation de ce plan, un comité de suivi mixte a été mis sur pied.

Merci aux bénévoles

Tous les 18 mois, l'OMHM organise un événement pour souligner le travail des bénévoles dans les milieux de vie HLM et les en remercier. C'est grâce aux centaines de locataires bienveillants qui agissent dans l'ombre pour prendre soin des autres que les milieux de vie HLM sont restés aussi sécurisants pendant la pandémie. Les rassemblements en grands groupes étant toujours interdits, le comité organisateur de l'événement a saisi l'occasion pour renouveler la formule : une tournée des membres du personnel de l'OMHM serait organisée pour distribuer un cadeau à chaque bénévole. Pour les identifier, un appel avait été lancé à tous les locataires. Rapidement, une liste de 600 noms a été dressée.

Les bénévoles des habitations Honoré-Beaugrand ont reçu une couverture brodée par des membres de l'organisme d'insertion sociale Petites-Mains, un gâteau aux fruits de la boulangerie Le pain dans les voiles ainsi qu'un mot de remerciement de l'OMHM.

Le Projet Synergie en action aux habitations La Pépinière

Le Projet Synergie se définit comme une recherche interventionnelle participative visant à améliorer le bien-être individuel et collectif des locataires en HLM par le biais d'actions innovantes. De juillet 2018 à mars 2020, des locataires des habitations La Pépinière étaient réunis à la même table que des dirigeants de l'OMHM, du CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal, de l'Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve et de la Table Mercier Ouest en santé. Ensemble, ils ont eu pour mandat de co-construire des actions innovantes autour de sujets comme l'accès à plus de laveuses-sécheuses, des services de santé sur place, la nécessité de disposer d'un outil de communication local, l'occupation d'un stationnement inutilisé et la sécuritaire routière autour des habitations. En mettant un frein aux rassemblements, la pandémie a eu un impact sur les activités prévues et la mise en place de certaines actions. La démarche a tout de même mené à la réalisation d'actions concrètes telles que la production du journal La Pépinière et une meilleure collaboration dans l'utilisation et l'entretien des laveuses et sécheuses.

Une évaluation de la méthode de recherche a permis de proposer plusieurs améliorations qui devraient être prises en compte quand la démarche reprendra dans les prochains mois.



La Fondation de l'OMHM devient la Fondation La Clé

La Fondation de l'OMHM souhaitait refléter son ambition d'accroître l'impact de ses actions auprès des jeunes en HLM et de ses partenaires. Elle a ainsi mis sur pied un comité de réflexion pour élaborer une nouvelle image de marque sous un nouveau nom : la Fondation La Clé. Elle devient ainsi l'instrument qui permet d'ouvrir de nombreuses portes qui mènent vers la réussite. Cette clé se gagne par le travail assidu, par la persévérance et par la capacité à surmonter les épreuves.

La campagne majeure de financement 2021-2025, qui a un objectif de 2 M\$, a été lancée en novembre 2021 sur le thème « Branchés sur leur avenir ». La Fondation conserve la mission d'aider les jeunes des HLM de Montréal à persévérer dans leurs études et à atteindre pleinement leur potentiel.



La directrice des loisirs, Claudine Paradis (2^e de la droite), est entourée des animateurs de milieu de vie des résidences ENHARMONIE (de gauche à droite) Simon Terriault, Marie-Ève Lavigne, Mélanie Korving et Émilie Perrier Gosselin.

L'équipe des loisirs des résidences ENHARMONIE récompensée

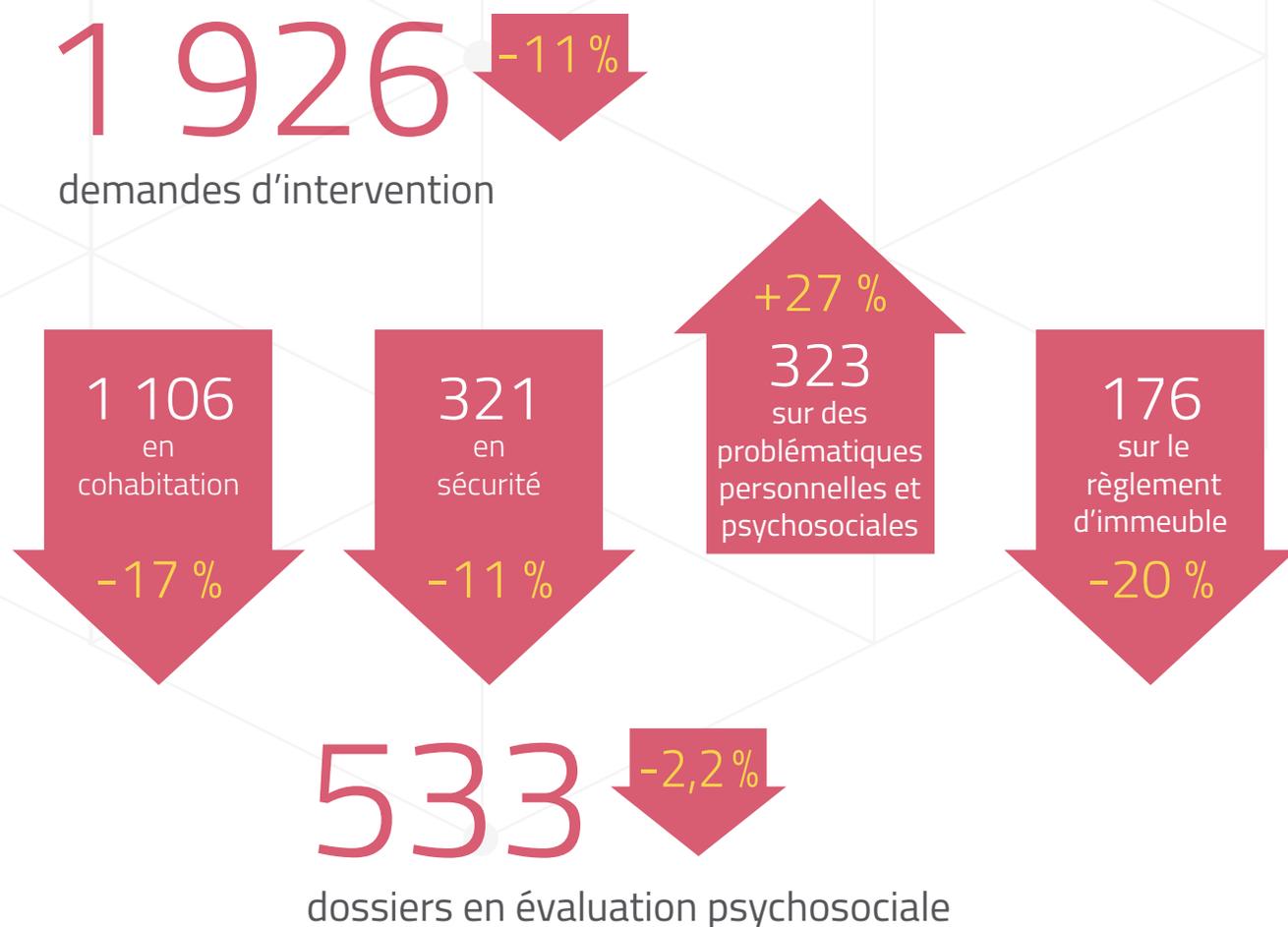
L'équipe des loisirs a reçu le prix Ambassadeur 2021 du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) dans la catégorie « Engagement exceptionnel » pour l'ensemble de ses activités proposées sur Zoom. Les visites et les activités étant limitées en raison des risques de transmission de la COVID-19, l'équipe des loisirs a aidé les résidents à maîtriser cette plateforme de visioconférence. Ensuite, elle a adapté plusieurs activités, permettant ainsi aux participants de socialiser et de bouger : un club de tricot, des jeux-

questionnaires musicaux, des ateliers d'écriture de biographie, du bingo, des exercices physiques, etc. Avec Zoom, l'équipe a réussi à garder le contact avec les résidents et à joindre des personnes à mobilité réduite, des personnes non entendant ainsi que celles sans accès à Internet. Le RQRA lui a décerné son prix en mentionnant : « Nous ne pouvons qu'être en admiration devant une équipe des loisirs aussi exceptionnelle qui, malgré les difficultés du confinement, a su combler un besoin énorme, celui de se rassembler et de créer un lien social tout en gardant ses distances. »

Interventions psychosociales

Les travailleurs sociaux interviennent auprès des ménages les plus vulnérables pour des demandes liées à des problèmes personnels ou psychosociaux. Habituellement, ils font le pont avec le réseau de la santé et des services sociaux, par des références auprès des CIUSSS. En 2021, les effets de la pandémie se sont encore fait ressentir. D'une part, les demandes d'aide ont connu une hausse. D'autre part, le réseau n'a pas été en mesure d'assurer l'ensemble de son offre de service auprès des locataires. Les travailleurs sociaux ont effectué eux-mêmes certains suivis ou ont dû trouver des solutions alternatives, notamment auprès d'organismes communautaires.

Malgré tout, les travailleurs sociaux ont répondu aux besoins d'accompagnement et de soutien des résidents autour des objectifs suivants : la prévention des évictions, l'harmonie et la sécurité des milieux de vie ainsi que la salubrité des logements.



172 demandes de changement de logement, dont **86** ont été acceptées

Accompagnement de **13** ménages évincés pour s'assurer qu'ils ont trouvé un logement

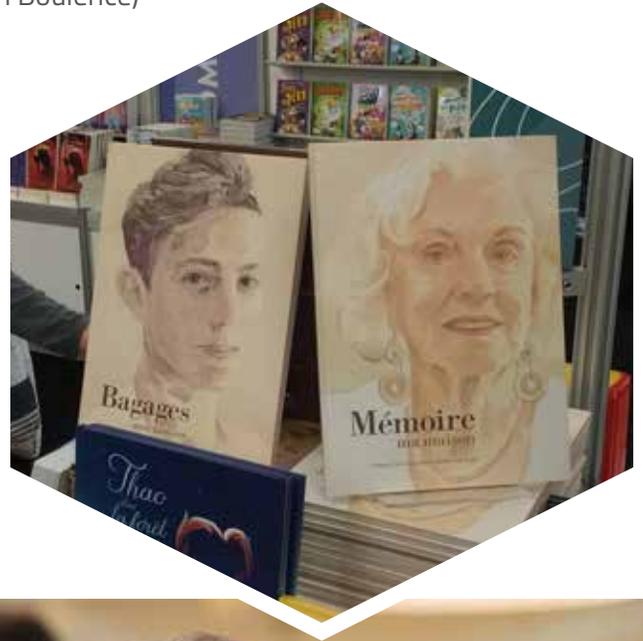
Des résidants publient un recueil de poésie

Le parcours du recueil de poèmes intitulé « Mémoire, ma maison » a commencé en 2018. L'auteur Simon Boulerice est alors invité par l'équipe des loisirs des résidences ENHARMONIE pour parler de poésie aux résidants. Rapidement, l'idée d'écrire des poèmes ensemble sur le thème des souvenirs d'enfance prend forme. D'une série d'ateliers sont nés une vingtaine de poèmes que la maison d'édition La Bagnole a publiés à la fin de 2021. Des portraits à l'huile des résidants, peints par l'illustrateur Rogé, accompagnent les textes.

Ce recueil a été présenté lors de plusieurs émissions culturelles. Il a été recommandé aux enseignants de 5^e et 6^e année par le site « J'enseigne avec la littérature jeunesse » comme outil pédagogique pour aborder le sujet de la richesse des grands-parents. « J'ai beau chercher, mais aucun de mes mots ne saurait rendre hommage à la magnificence des leurs. » (Simon Boulerice)

Le recueil « Mémoire, ma maison »
au Salon du livre de Montréal
en novembre 2021.

L'auteur Simon Boulerice co-écrit
un poème avec une résidante.



Réalisations liées au plan stratégique 2020-2025



AXE 4

Fondements organisationnels

Miser sur nos forces et nos acquis pour évoluer vers une organisation plus agile et créative

Racisme et discrimination systémiques

Après avoir reconnu le caractère systémique du racisme et de la discrimination, l'OMHM a mis en place un plan d'action à réaliser d'ici 2026 afin d'intégrer les meilleures pratiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion dans les milieux de travail et de vie. En 2021, une déclaration volontaire du personnel a permis de brosser un portrait provisoire parmi les 40 % qui ont répondu au sondage.

L'analyse des processus d'éviction et de dotation a permis de conclure qu'il n'y avait pas de biais discriminatoires. Ceci étant dit, une vigie et une amélioration de certaines pratiques ont été recommandées afin d'éviter tout préjugé ou biais inconscient. Les gestionnaires ont commencé à être formés sur les notions de gestion à la diversité par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Offre de service

Centre d'appels

Le centre d'appels répond aux locataires 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les demandes des locataires portent principalement sur cinq sujets : l'entretien, les réparations, la sécurité, la location et la salubrité des logements. Afin d'offrir un meilleur service à la clientèle, le centre d'appels est de plus en plus en mesure de répondre aux locataires, notamment en matière de salubrité et, depuis 2021, sur des questions concernant le bail.

176 297
appels reçus

91,9 %
taux de réponse

+39 %

530
demandes de
réparations
soumises
par courriel

1 388

appels des résidents
de la Corporation
des habitations
Jeanne-Mance

79,7 %
taux de réponse

Demandes reçues au Bureau des plaintes en 2021

Le Bureau des plaintes accueille les requêtes de locataires, de demandeurs et d'autres clientèles que le personnel concerné n'a pu régler à la satisfaction des plaignants. Une baisse de 16 % du nombre de demandes d'intervention a été observée en 2021.

2 188
demandes

La plupart de ces demandes sont redirigées vers les intervenants de premier niveau, les gestionnaires ou des ressources externes.

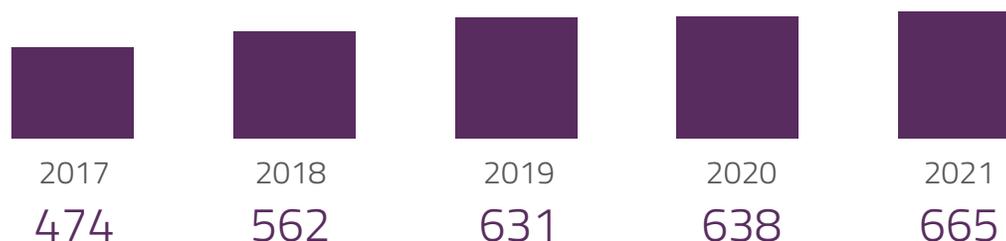
50
demandes ayant fait
l'objet d'une enquête

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

Demandes d'accès à l'information

L'OMHM est soumis aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* (c. A -2.1). Près de 85 % des demandes portent sur des renseignements personnels, alors que les 15 % restants portent sur des documents administratifs. Les demandes proviennent essentiellement des services publics, des locataires et des demandeurs, des ministères et des organismes ainsi que des propriétaires de logements.

Demandes d'accès reçues



Délais révisés de conservation des enregistrements

Le délai de conservation des enregistrements du système de vidéosurveillance de l'OMHM est passé de 30 à 10 jours. Cette modification permet à l'OMHM d'harmoniser son délai avec celui de plusieurs organismes publics de Montréal, de réduire les coûts liés aux infrastructures de sauvegarde des images et de restreindre un peu plus l'accès aux données personnelles des individus. L'OMHM dispose de 1 700 caméras vidéo installées dans tous les immeubles d'habitation et les garages (tours et plans d'ensemble), les bureaux administratifs, les entrepôts et les locaux techniques.



Main-d'œuvre

Comme beaucoup d'organisations, l'OMHM vit aussi le défi de pénurie de main-d'œuvre. C'est pourquoi il travaille sans relâche à améliorer son pouvoir d'attraction de candidatures potentielles ainsi qu'à retenir son personnel actuel par le biais de son programme de gestion des talents. En 2021, l'organisation a revu l'organisation du travail en mettant en place le travail en mode hybride ainsi que le programme de référencement. Il a également investi dans le développement des compétences de son personnel. Finalement, il a augmenté sa présence sur les réseaux sociaux pour se faire connaître.

Parmi les améliorations apportées aux conditions du personnel col bleu, l'OMHM a signé une lettre d'entente avec les représentants syndicaux pour mettre fin aux processus annuels de mutation des concierges et des préposés à l'entretien et aux réparations afin de rendre les postes vacants accessibles au fur et à mesure qu'ils se libèrent. L'OMHM vient aussi baliser les remplacements des préposés occasionnels afin d'assurer une plus grande stabilité dans les assignations. Le travail se poursuivra en 2022.

Repenser le recrutement

En 2021, l'organisation a repensé son recrutement, qui devient une responsabilité organisationnelle. La participation du personnel est davantage mise à contribution, que ce soit par le partage des offres d'emplois sur les réseaux sociaux ou par le nouveau programme de référencement. Ce dernier encourage le personnel à proposer des candidats pour les postes affichés à l'externe moyennant rétribution.

Le Service des ressources humaines s'est également lancé dans la pratique du *sourcing*, qui consiste à approcher des candidats potentiels sur les médias sociaux. Il a ainsi recruté cinq personnes qualifiées.



Spécialistes
en construction
et rénovation

Des formations virtuelles

En 2021, l'OMHM a transposé toutes les formations qui le permettaient en format virtuel pour se conformer à la nouvelle organisation du travail qu'a forcée la pandémie. Ce sont près de 200 personnes qui ont assisté à plus de 1 700 heures de formation sur des sujets aussi divers que la gestion du changement pour apprendre à vivre avec la COVID, la communication harmonieuse, le service à la clientèle, les bons de travail mobile, la santé et la sécurité au travail ou divers logiciels. Des formations ont continué à être offertes aux gestionnaires dans le cadre de leur parcours d'apprentissage des cadres. Cette année s'est ajoutée une formation sur la gestion à distance et en mode hybride.

Soucieuse du bien-être de son personnel, l'organisation a tenu sa semaine sur la Santé et le mieux-être, mais à distance. Parmi les activités figurait une conférence sur l'alimentation par le nutritionniste urbain Bernard Lavallée.

Nomination au RQRA

La directrice du Service des résidences, Marie-Josée Gendron, a vu son mandat renouvelé pour deux ans au conseil d'administration du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA). Elle y siège depuis 2014 pour assurer notamment la prise en considération des enjeux des organismes à but non lucratif.

« Le RQRA aborde les défis que doivent relever les gestionnaires de résidence, notamment la reconnaissance des résidences comme un milieu de vie et comme partenaire du réseau de la santé ainsi que le recrutement et la rétention de personnes engagées envers la clientèle », explique Marie-Josée. « L'avenir nous réserve aussi d'autres enjeux : l'arrivée d'une clientèle peut-être plus critique ou individualiste et l'utilisation des technologies dans les loisirs en résidence. »



« Le Service des résidences attendait avec impatience l'arrivée de LOGIC.NET. Le logiciel financier répond à toutes nos attentes! Le personnel est content, car son travail est facilité. »

Marie-Josée Gendron,
directrice du
Service des résidences

Efficacité et intelligence d'affaires

LOGIC.NET s'implante progressivement

Depuis novembre 2020, le système de gestion financière LOGIC.NET ainsi que le volet « Approvisionnement » dans SIGLS.NET s'implantent progressivement dans l'organisation. Après le Service de la gestion des logements abordables, c'est au tour du Service des résidences de s'approprier ce nouveau système intégré qui regroupe la gestion financière, la gestion des achats et des inventaires ainsi que le traitement des factures. À terme, ce système améliorera la planification et les suivis des budgets.

Initialement prévu pour l'automne 2022, le déploiement du système au Service de la gestion des HLM a été reporté à janvier 2023.

Le télétravail officiellement offert

Même si le télétravail était déjà discuté avant 2020, l'OMHM a dû prendre un virage plus rapide en ce sens en raison de la COVID-19, comme bien d'autres organisations. En 2021, le télétravail fait officiellement partie des modes d'organisation du travail offerts à l'OMHM. Il s'applique à tous les emplois permettant la réalisation efficace des tâches à l'extérieur du bureau. Le mode hybride (bureau et télétravail) est privilégié afin de préserver le contact humain et la collaboration, qui demeurent des éléments importants de la culture de l'organisation. La répartition des jours de travail fait partie d'une entente convenue entre le gestionnaire et l'employé. La politique et la directive sur le télétravail, qui encadrent et paramètrent le télétravail, ont été adoptées à l'automne 2021. Plusieurs gestionnaires ont participé à leur élaboration.

Un guide pour les partenaires du PSL

Depuis quelques années, les programmes Supplément au loyer (PSL) sont en croissance. L'OMHM a donc entamé la création d'un guide expliquant aux organismes à but non lucratif comment préparer une demande de subvention et comment en assurer la gestion. Plusieurs formations ont déjà été dispensées auprès de quatre groupes de ressources techniques (GRT) et de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal. À terme, ce guide rendra les OSBL plus autonomes. Une campagne de promotion sera lancée en 2022.

La serrurerie se modernise

Depuis quelques années, l'OMHM travaille à moderniser la pratique de la serrurerie afin, notamment, de rehausser le niveau de sécurité de ses locataires, de ses locaux techniques et de ses bâtiments. Ainsi, après avoir recensé et numéroté près de 22 000 portes, locaux techniques et ascenseurs dans ses immeubles, il a terminé leur identification en 2021. Cette étape était importante pour finaliser la procédure de cadénassage et améliorer le sentiment de sécurité du personnel.

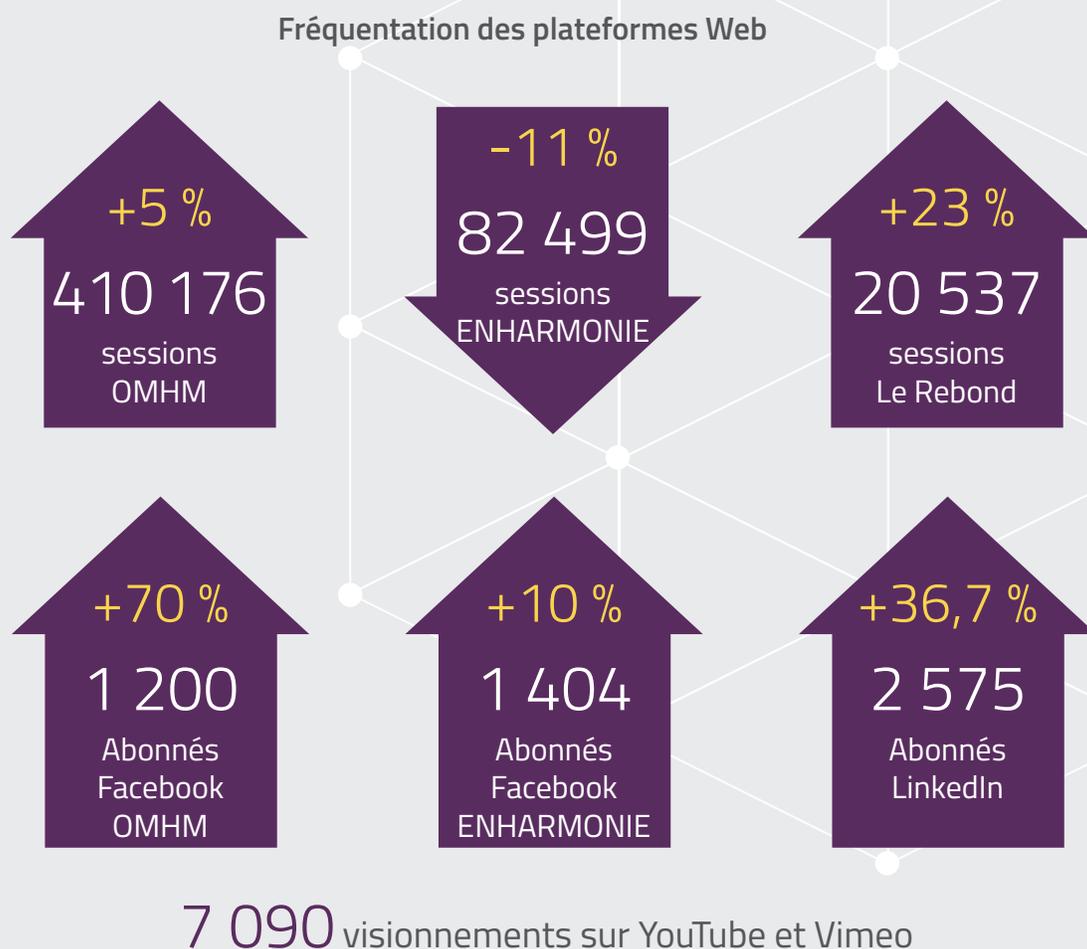
Parmi les autres grandes avancées figure l'acquisition d'un chemin de clé unique et exclusif à l'OMHM qui permettra à l'organisation d'uniformiser les équipements, les pratiques et les mesures de contrôle, tout en demeurant le maître d'œuvre du cléage dans ses habitations. L'implantation du nouveau chemin de clé est prévue de s'échelonner sur une période de 5 à 10 ans.

Gestion documentaire : un pas de plus dans l'ère numérique

En 2021, les équipes de l'OMHM ont entrepris un grand travail d'inventaire, d'indexation, de numérisation, d'élimination et d'archivage des documents imprimés. Des dossiers de locataires ont été numérisés à l'interne. L'OMHM a bénéficié de fonds afin de numériser les dossiers des demandeurs de logement à l'externe. À terme, soit dans quelques années, tous les dossiers et les documents organisationnels seront créés et conservés de façon numérique. L'indexation adéquate des documents permettra à l'organisation d'être plus performante et transparente puisqu'il sera aussi plus facile de repérer les documents et d'y accéder. Ces pratiques vont dans le sens des orientations stratégiques de l'OMHM et du développement durable.



Communications



Réactivation des écrans à affichage dynamique

Après plus d'une année de développement à l'interne, les écrans à affichage dynamique ont été réactivés officiellement dans 155 tours d'habitations, dont la majorité est destinée aux personnes âgées du parc immobilier HLM. Cette nouvelle plateforme de gestion et de diffusion de messages aux locataires, entièrement développée par le

personnel du Service des technologies de l'information et des télécommunications de l'OMHM, a été livrée alors que le respect des mesures sanitaires et les cliniques de vaccination devaient être promus. Les messages s'adressent aux résidents pour leur faire connaître les ressources locales, les sensibiliser à adopter de bons comportements et promouvoir leurs activités et celles de partenaires.

Développement durable

Depuis 2020, l'OMHM est touché de près par les engagements pris par le gouvernement provincial et la Ville de Montréal afin de réduire de 37,5 % les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 et d'atteindre la carboneutralité d'ici 2050.

Pour y parvenir, la Ville de Montréal a mis en place deux plans auxquels l'OMHM prend part :

- Le Plan directeur de gestion des matières résiduelles qui vise à rendre la ville zéro déchet d'ici 2030, un objectif qui passe par l'implantation de la collecte des résidus alimentaires.
- Le Plan climat 2020-2025 qui vise à faire de Montréal une ville résiliente, inclusive et carboneutre.

Implantation de la collecte des résidus alimentaires

La saturation du site d'enfouissement prévue en 2029 force la Ville de Montréal à accélérer l'implantation de la collecte des résidus alimentaires partout sur son territoire d'ici la fin de 2025.

Dès 2021, sept arrondissements ont commencé cette collecte, ce qui permet souvent le retrait d'une collecte d'ordures. Son implantation présente de nombreux défis dans la mesure où un grand nombre d'habitations ne sont pas conçues pour répondre aux standards actuels de gestion des matières résiduelles (GMR). De plus, la sensibilisation des résidants sur les bonnes habitudes de GMR actuelle, en collaboration avec les éco-quartiers, demeure une préoccupation constante dans plusieurs milieux.

Pour répondre à ces défis, l'OMHM prévoit la mise aux normes des infrastructures de son parc immobilier dans le cadre des travaux majeurs au fur et à mesure des rénovations. De plus, des projets pilotes d'aménagement sont en observation dans plusieurs habitations.

Gestion des matières résiduelles

Plus de
4500 ménages
de **71** habitations
rejoints lors de la
sensibilisation réalisée
en collaboration avec
11 éco-quartiers.

40 demandes de
sensibilisation provenant
des arrondissements,
des inspecteurs et des
directeurs d'habitation
représentant
2 194 ménages joints.

34 197 kg
de matières
dangereuses résiduelles
(MDR) et de résidus
domestiques dangereux
collectés, par exemples,
des piles, des produits
électroniques, des
huiles usées, des
ballasts avec BPC.



17 arbres plantés pour remplacer ceux qui ont été abattus

8 arbres abattus excluant les frênes

22 arbres plantés pour augmenter la canopée, soit l'étage supérieur de la forêt

199 frênes traités contre l'agrile, 64 abattus et 34 autres arbres plantés

76 habitations visitées pour l'entretien horticole, représentant 1 970 heures de travail

Réalisation de travaux d'urgence et d'élagage

Forêt urbaine et patrimoine végétal

En sa qualité de membre de l'Alliance forêt urbaine de la Ville de Montréal, l'OMHM se soucie de sa forêt urbaine et de son patrimoine végétal pour lutter contre les îlots de chaleur et permettre une saine gestion de l'eau sur ses terrains. Son action passe principalement par la plantation d'arbres, les travaux arboricoles, le plan de lutte à l'agrile du frêne et l'entretien horticole.

Afin de bien évaluer la valeur de son patrimoine et de gérer les travaux, l'OMHM a commencé dès 2015 à répertorier tous les arbres dans "Branché", une application mobile qui permet de les géoréférencer (latitude et longitude) et de les cataloguer (photo, grosseur, état de santé, interventions, etc.). À ce jour, l'inventaire est complété à 92 %.

La mobilité du personnel analysée

L'OMHM a poursuivi sa démarche visant à répondre aux enjeux de mobilité de son personnel en portant une attention particulière au futur centre administratif et de services de l'Îlot Rosemont. Un diagnostic complet a été réalisé et un plan d'action est en finalisation. Ce plan sera arrimé avec les réflexions autour du télétravail, de la mobilité et de la rétention du personnel.

En 2021, 65 personnes étaient inscrites à Communauto. Elles ont réservé 1 694 trajets et parcouru 43 248 km.

Principaux objectifs 2022

Financement des travaux majeurs dans le parc de logements de l'OMHM

Obtenir des bailleurs de fonds des confirmations de financement substantiel pour la réalisation de travaux majeurs dans les habitations HLM et les logements abordables et, le cas échéant, progresser significativement dans la mise en œuvre des chantiers.

Plan d'action sur le racisme et la discrimination systémiques

Compléter l'essentiel de l'analyse de la présence des groupes racisés et des minorités ethniques au sein de l'OMHM tant au niveau de ses employés que de sa clientèle et mettre en place les mesures pour assurer la formation des employés et des locataires sur la diversité.

Soutien aux locataires vulnérables

Obtenir le financement et mettre en place les partenariats, notamment avec le réseau de la santé et des services sociaux, permettant de répondre à certains besoins d'accompagnement des ménages résidants, en matière de salubrité, de cohabitation, de sécurité et de prévention des évictions, et si requis, de soutien des milieux de vie dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

Offre de logement abordable

Obtenir l'appui financier et administratif des bailleurs de fonds afin d'augmenter et de diversifier l'offre de logement abordable de l'OMHM pour répondre aux besoins des quelque 23 000 ménages sur sa liste d'attente et aux ménages sans logis.

Transition vers le nouveau Centre administratif et de services de l'îlot Rosemont

Poursuivre activement les travaux en vue d'assurer, en fin d'année, une transition harmonieuse des opérations de l'OMHM vers le nouveau centre administratif et de services de l'îlot Rosemont.

Conseil d'administration



Christian Champagne, président, nommé par le conseil d'agglomération de Montréal



Danielle Fournier, vice-présidente, nommée par le ministre des Affaires municipales et de l'Habitation



Lise Guillemette, secrétaire-trésorière, nommée par le conseil d'agglomération de Montréal



Sylvie Crispo, nommée par le conseil d'agglomération de Montréal



M'Baye Diagne, nommé par le conseil d'agglomération de Montréal



Raymond Saulnier, élu par les locataires



Suzanne Payant, élue par les locataires



Hubert M. Makwanda, nommé par le conseil d'agglomération de Montréal



Marie-France Raynault, nommée par le ministre des Affaires municipales et de l'Habitation

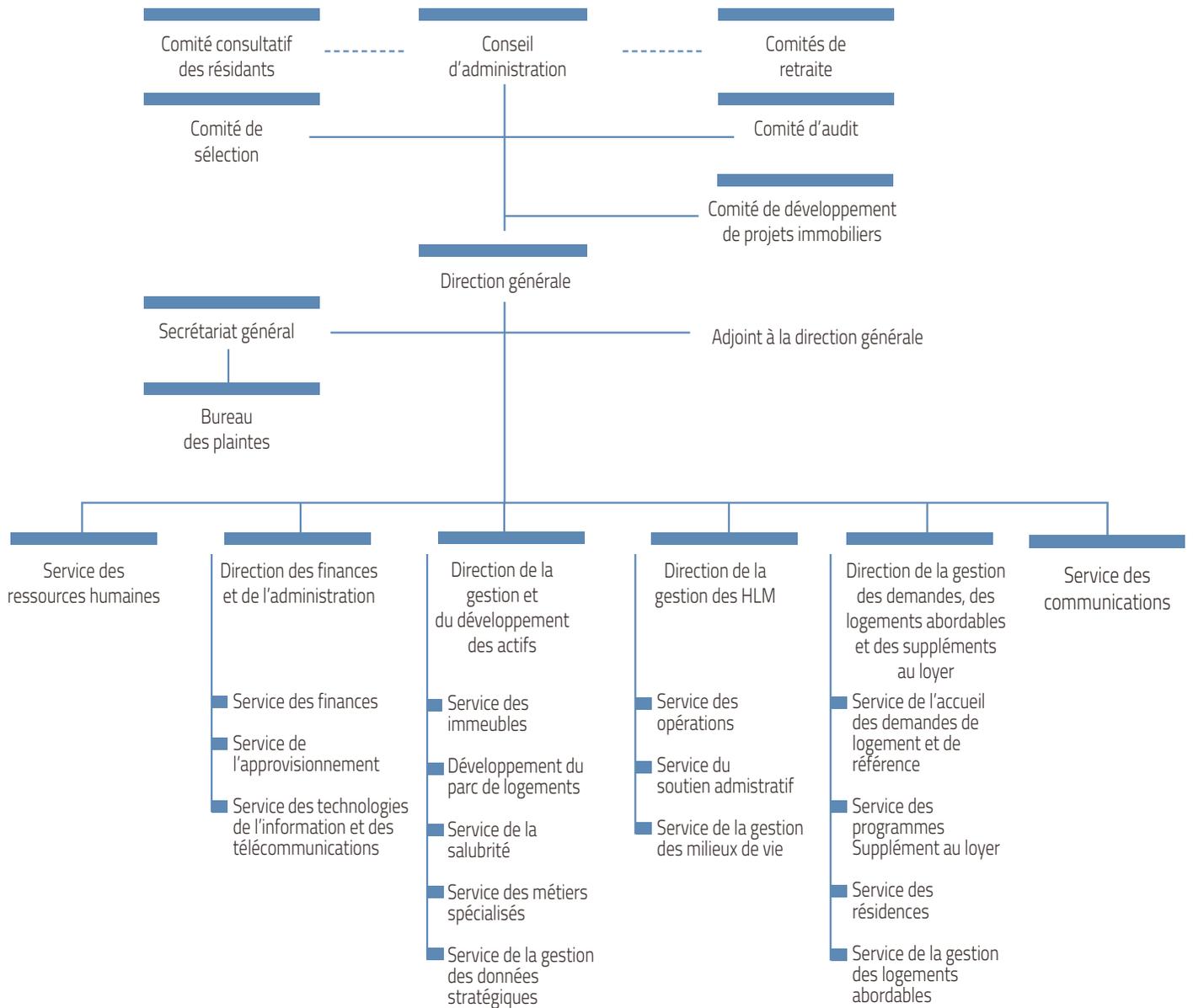
Le conseil d'administration (CA) de l'OMHM exerce les pouvoirs qui lui sont conférés par la loi et ses lettres patentes. Le CA adopte les règlements et les politiques et traite les affaires courantes par résolution. Il est composé de neuf membres, dont cinq sont nommés par le conseil d'agglomération de Montréal, deux sont nommés par le gouvernement du Québec et deux sont élus par et parmi les locataires.

L'OMHM est très sensible à ce que l'organisation soit la plus représentative possible de ses locataires et, plus largement, de la population québécoise. Ainsi, il a favorisé la nomination de personnes provenant des groupes racisés et des minorités ethniques, en collaboration avec l'organisme Concertation Montréal, dans la perspective de renforcer globalement la présence de la diversité culturelle au sein de l'organisation.



Monsieur Sylvain Labrecque est décédé à l'été 2021. Il siégeait au conseil d'administration depuis avril 2016. M^{me} Suzanne Payant lui a succédé à compter du 21 octobre 2021.

Organigramme



Résultats financiers 2021

	HLM public 2021	HLM privé 2021	PSL 2021
	\$	\$	\$
Produits			
Loyers	96 864 840	266 799	-
Apports:			
Subventions provinciales	59 466 033	(36 120)	57 830 343
Subventions municipales	8 537 760	-	6 389 567
Subventions fédérales	-	-	-
Amortissement subventions provinciales	17 241 535	109 476	-
Amortissement subventions municipales	203 891	-	-
Autres	652 812	1 215	-
Total des Produits	<u>182 966 871</u>	<u>341 370</u>	<u>64 219 910</u>
Charges			
Administration	30 673 305	23 990	64 219 910
Conciergerie et entretien	34 408 767	43 528	-
Énergie, taxes, assurances et sinistres	59 254 528	135 308	-
Remplacement, amélioration et modernisation	27 118 844	11 949	-
Intérêts sur financement intérimaire RAM capitalisé	281 025	-	-
Intérêts sur la dette à long terme	9 823 939	15 064	-
Autres frais de financement	464 710	-	-
Amortissement des immobilisations corporelles	17 980 462	109 476	-
Amortissement de la contribution au FQHC	-	-	-
Services à la clientèle	2 340 881	-	-
Total des Charges	<u>182 346 461</u>	<u>339 315</u>	<u>64 219 910</u>
Excédent des produits sur les charges	<u>620 410</u>	<u>2 055</u>	<u>-</u>

ACL 2021	LAQ 2021	Immeubles Benny Farm et autres 2021	Total multiprogramme	
<u>\$</u>	<u>\$</u>	<u>\$</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<u>\$</u>	<u>\$</u>	<u>\$</u>	<u>\$</u>	<u>\$</u>
2 606 336	21 465 233	2 727 750	123 930 958	121 198 609
-	-	-	117 260 256	115 507 162
-	-	-	14 927 327	14 838 452
-	-	249 755	249 755	279 739
483 099	2 725 826	-	20 559 936	19 734 590
158 738	979 174	-	1 341 803	1 393 555
53 633	679 503	551 369	1 938 532	3 036 311
<u>3 301 806</u>	<u>25 849 736</u>	<u>3 528 874</u>	<u>280 208 567</u>	<u>275 988 418</u>
248 521	5 039 768	326 141	100 531 635	99 100 569
421 652	3 851 555	685 914	39 411 416	42 431 551
616 293	4 716 270	744 371	65 466 770	61 957 118
-	-	-	27 130 793	23 904 580
-	-	-	281 025	860 051
570 994	1 595 493	722 094	12 727 584	13 496 124
-	-	-	464 710	462 155
1 049 345	5 787 888	462 124	25 389 295	24 442 074
20 036	300 814	-	320 850	320 850
326	3 473 451	580 856	6 395 514	6 601 067
<u>2 927 167</u>	<u>24 765 239</u>	<u>3 521 500</u>	<u>278 119 592</u>	<u>273 576 139</u>
<u>374 639</u>	<u>1 084 497</u>	<u>7 374</u>	<u>2 088 975</u>	<u>2 412 279</u>



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Ce document est publié par le Service des communications.

Directeur : Mathieu Vachon

Coordination : Ingrid Dirickx

Rédaction : Ingrid Dirickx et autres rédacteurs

Conception graphique et montage : Art & Graf

Photographies : Alarie Photo, Olivier Bousquet et OMHM

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

Office municipal d'habitation de Montréal

415, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 202

Montréal (Québec)

H2Z 1H8

514 872-6442

www.omhm.qc.ca

3^e trimestre 2022

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 978-2-921999-60-1