

# 50 ans d'adresse au cœur des quartiers



# MISSION ET ORIENTATIONS

L'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) s'est fixé comme mission d'améliorer les conditions de vie de familles et de personnes à faible revenu en leur offrant des logements et des services de qualité, tout en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action.

Pour réaliser sa mission, l'OMHM a défini trois grandes orientations dans son plan stratégique 2015-2019, lesquelles constituent les divisions de ce rapport annuel, soit :

6

## Assurer la qualité des milieux de vie

L'action de l'OMHM dépasse le logement, l'immeuble. Les équipes de l'OMHM travaillent pour et avec des résidants qui vivent dans des quartiers, avec des voisins, et qui sont en relation entre eux et avec des organismes.

32

## Augmenter l'offre de logements

Devant les besoins croissants de logements à loyer modique, l'OMHM s'est engagé à ajouter 3 800 nouveaux logements d'ici 2028.

40

## Saisir les occasions d'amélioration et de développement

L'OMHM mise sur les alliances qu'il a forgées avec le temps et sur l'expertise de son personnel pour relever les défis d'un environnement en constant changement.

52 **Objectifs 2020**

54 **États financiers 2019**



### En page couverture : La murale du 50<sup>e</sup>

L'œuvre de Cécile Gariépy, intitulée *Chez nous*, représente l'OMHM offrant un toit et un milieu de vie à ses résidants. Des personnes soulèvent des maisons portées collectivement comme des lieux où chacun peut prendre racine et grandir dans la collectivité. Elle représente la beauté de vivre en communauté.

# 50 ANS D'ADRESSE AU CŒUR DES QUARTIERS

Le 27 février 2019, la Ville de Montréal recevait l'OMHM pour son 50<sup>e</sup> anniversaire, lançant ainsi les festivités. La mairesse de Montréal, Valérie Plante, a félicité l'organisation pour sa contribution majeure au logement social et sa capacité à valoriser l'engagement des locataires.

Avec ses 20 810 logements HLM, ses logements abordables et son réseau de 10 résidences ENHARMONIE, l'OMHM se trouve au cœur de tous les quartiers de Montréal. Avec adresse et habileté, il a toujours fait preuve d'un grand sens collaboratif pour nouer les alliances et les partenariats nécessaires pour faciliter l'intégration de ses locataires dans la ville. Depuis 50 ans, il s'adapte aux contextes sociaux et politiques, qui changent au fil des années.

En 2019, l'OMHM a pris le temps de remercier les locataires bénévoles, ses partenaires et ses employés pour le chemin parcouru. Par ailleurs, une exposition de photos a été présentée lors de chaque événement et s'est installée pendant quelques semaines à l'accueil des bureaux administratifs.

Alors qu'il survole l'année du 50<sup>e</sup>, ce rapport annuel adresse quelques clins d'œil à des personnes ou à des événements qui ont marqué, à leur façon, l'histoire de l'OMHM. Ce rappel illustre les trois grandes orientations stratégiques qui structurent ce document.



Plusieurs dirigeants qui ont marqué l'histoire de l'OMHM : les présidents Robert Labelle (de 2002 à 2018) et Christian Champagne (de 2018 à aujourd'hui), Danielle Cécile (directrice générale de 2016 à aujourd'hui) et les directeurs généraux qui l'ont précédée : Denis Quirion (de 2011 à 2016), Fabien Courmoyer (de 2001 à 2011), Normand Daoust (de 1980 à 2001) et Guy Legault (de 1969 à 1979).

# MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



## Vers l'OMHM de demain

En 2019, l'Office municipal d'habitation de Montréal a célébré ses 50 ans de présence active dans le paysage montréalais. L'année a été l'occasion de mesurer le chemin parcouru et de porter un regard vers l'avenir. Nous avons également pris le temps de remercier nos partenaires de longue date : les organismes, les employés et les locataires bénévoles. Un demi-siècle à offrir des logements abordables aux personnes les plus démunies de notre société, à gérer des immeubles et à améliorer la qualité de vie de plus de 50 000 personnes, ça se fête!

Dès le début de l'année, nous avons eu l'immense privilège d'être reçus par la mairesse de Montréal, Valérie Plante, et d'ainsi lancer les festivités de notre 50<sup>e</sup> anniversaire à l'hôtel de ville de Montréal. M<sup>me</sup> Plante nous a remerciés d'avoir bâti un précieux patrimoine collectif avec nos 23 000 logements et d'avoir ajouté, au cours des années, des services d'entraide et d'accompagnement pour nos locataires. Cette reconnaissance nous est allée droit au cœur, mais elle nous rappelle que nous avons des responsabilités : maintenir notre parc immobilier en bon état et favoriser le pouvoir d'action de nos locataires.

## Et les défis sont nombreux!

Les locataires, partenaires et employés qui ont été consultés dans le cadre du Chantier sur les communications avec les résidents et du plan stratégique 2020-2025 nous ont recommandé quelques améliorations à la qualité des services offerts. Pour y travailler, nous avons notamment entrepris une profonde révision de l'organisation du travail et regroupé les employés ayant les mêmes fonctions. La date d'entrée en vigueur de cette nouvelle structure est le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Par ailleurs, le financement des travaux majeurs a toujours été une source d'inquiétude. En 2019, le nombre croissant de bâtiments en fin de financement par le gouvernement fédéral et les budgets insuffisants pour faire face aux besoins ont posé des défis importants. Obtenir les budgets adéquats pour remettre notre parc immobilier en état est devenu une préoccupation de premier plan et la diversification de nos sources de financement, une piste de solution. Nous profitons de toutes les tribunes pour partager cette vision. Des discussions sont en cours avec nos partenaires institutionnels et nos bailleurs de fonds pour évaluer nos possibilités.

# 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



André Giroux  
élu par les locataires



Sylvain Labrecque,  
élu 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

Tenter de pallier la pénurie de logements abordables figure aussi parmi les grands défis qui ont dû être relevés en 2019. Avec un taux d'inoccupation à Montréal de 1,9 % — la SCHL établit à 3 % le point d'équilibre — trouver un logement qui répond aux besoins des ménages locataires montréalais peut s'avérer un véritable tour de force. Notre Service de référence et notre équipe de développement ont dû être plus que jamais créatifs et persévérants dans leur approche. Dans ces conditions, la construction en cours sur le site de l'Îlot Rosemont prend tout son sens. En préparation depuis 2011, ce projet permettra, à terme, d'ajouter à notre parc immobilier 193 logements pour des ménages admissibles au programme Supplément au loyer et des ménages à revenu faible ou modeste.

C'est ce contexte qui a alimenté les réflexions entourant l'établissement du futur plan stratégique 2020-2025, auxquelles tous nos partenaires ont contribué. Ces grandes orientations nous porteront vers l'OMHM de demain : un organisme fier de ses racines, de ses accomplissements, de ses partenariats, de ses locataires et de ses employés. Nous profitons d'ailleurs de l'occasion pour remercier les personnes et les organismes qui soutiennent nos actions.

Bonne lecture!

Christian Champagne  
Président du conseil d'administration

Danielle Cécile  
Directrice générale



# Assurer la qualité des milieux de vie



Années 1970

Avec la construction des tours pour personnes âgées pourvues d'une salle communautaire, une première vague d'associations de locataires voit le jour dans les années 1970. Les groupes de locataires ainsi constitués profitent du programme *Horizons nouveaux* du gouvernement fédéral pour meubler les salles et y tenir des activités. Petit à petit, les locataires se mobilisent pour faire valoir leurs droits et être consultés.

7

Poursuivre les rénovations majeures

11

Optimiser l'offre de services

20

Favoriser la vie communautaire et l'engagement social

# Poursuivre les rénovations majeures

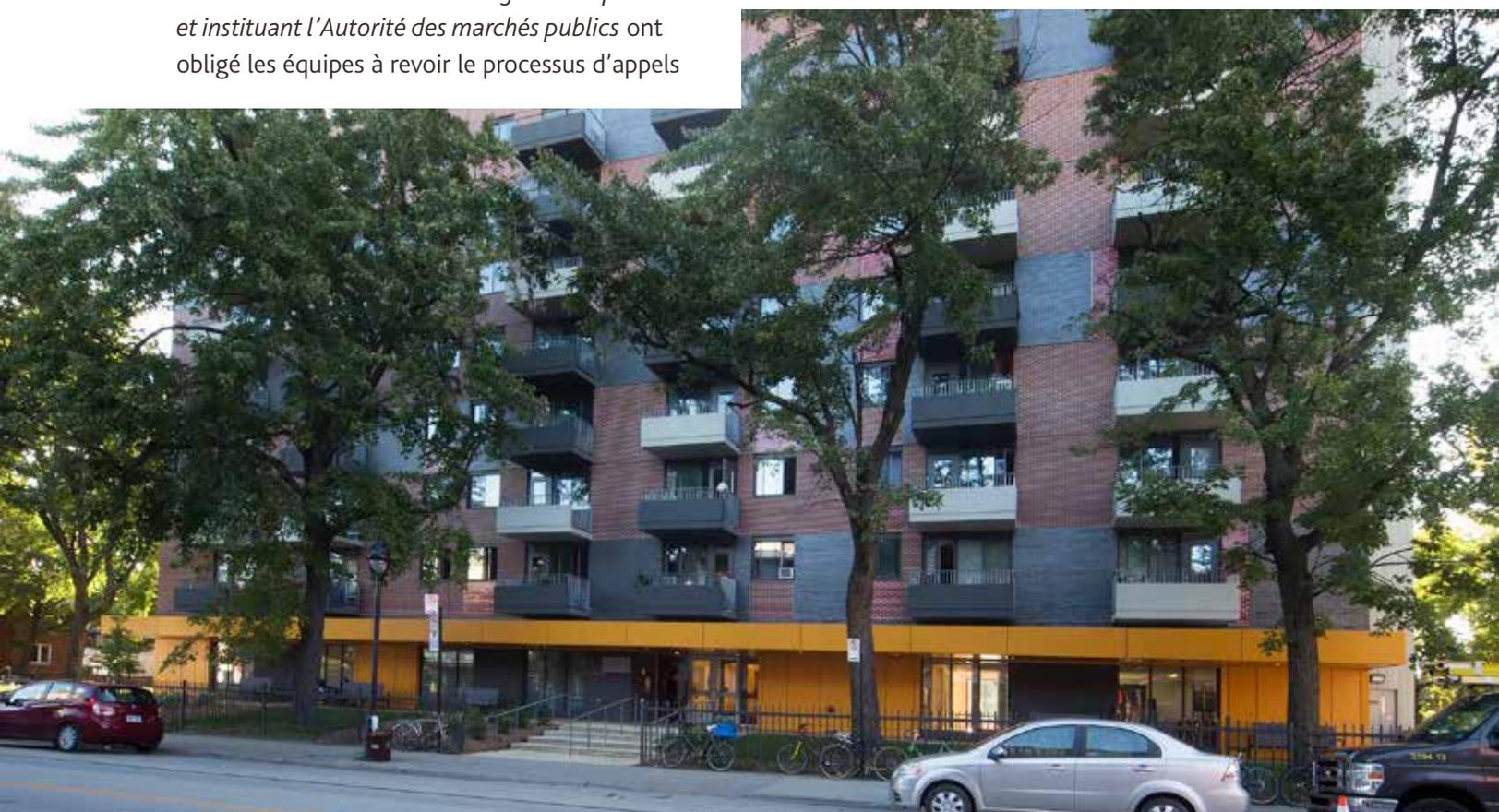
L'OMHM vise à ce que ses bâtiments respectent les codes et les règlements en vigueur et qu'ils soient en bon état d'habitabilité pour ses locataires. Depuis plus de 10 ans, 991 M\$, alloués par les gouvernements du Québec et du Canada, ont ainsi été investis dans les plans d'ensemble, les tours d'habitation, les multiplex et les logements unifamiliaux en rangée du parc immobilier HLM (habitations à loyer modique) comptant un total de 20 810 logements. Ce patrimoine collectif géré par l'OMHM est évalué à 3,2 G\$.

En 2019, si l'on exclut le montant fédéral de régénération, le budget des travaux majeurs de rénovation, d'amélioration et de modernisation (budget RAM) du parc immobilier était de 77,7 M\$, en diminution par rapport aux années antérieures. Les règlements de la *Loi sur les cités et villes* et le *projet de loi no 108 favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics* ont obligé les équipes à revoir le processus d'appels

d'offres. En parallèle, l'OMHM a dû annuler plusieurs appels d'offres, car les soumissions reçues dépassaient largement les estimations, une conséquence directe de la surchauffe du marché de la construction en raison de la pénurie de main-d'œuvre et de l'augmentation du prix des matériaux. Toutes ces conditions ont créé un environnement peu favorable avec lequel les équipes ont dû composer.

## HLM de demain terminés

Plusieurs chantiers dans des *HLM de demain* se sont terminés, notamment aux habitations Nicolet, Dollier-de-Casson, Du Fort et Émile-Nelligan. Les bâtiments ont été transformés. Ils sont maintenant mieux adaptés aux besoins des locataires, qui ont été, par ailleurs, consultés sur plusieurs éléments, notamment l'éclairage, l'aménagement d'aires de repos et l'accès pour les personnes à mobilité réduite.



## Travaux majeurs 2019

# 77,7 M\$

investis dans les travaux majeurs

162 chantiers

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

1 626 participants aux 91 activités d'information et de consultation et aux 4 événements de fin de chantier

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

2 001 logements vacants rénovés, grâce à un budget de 16,3 M\$

### Historique des investissements RAM

2019	77,7 M\$
2018	86,5 M\$
2017	101,7 M\$
2016	100,6 M\$
2015	98,9 M\$



Les travaux aux habitations Du Fort ont permis, entre autres, le remplacement des portes et fenêtres ainsi que la réfection des façades.

### PRÉPARER LE RETOUR DES LOCATAIRES DES HABITATIONS SAINT-MICHEL NORD

Comme prévu, 2019 a vu la fin des travaux de remodelage des habitations Saint-Michel Nord et le commencement de la construction de l'allée Léo-Bricault par la Ville de Montréal. Cette nouvelle voie de circulation est située au cœur du plan d'ensemble qui comprend 182 logements, deux locaux communautaires et un local multifonctionnel. Pour permettre les travaux, près de 600 personnes, soutenues par l'OMHM, ont dû déménager dans des logements à proximité ou ailleurs sur l'île de Montréal. Leur retour est attendu en 2020.



Cet été, ICI Radio-Canada Télé s'est intéressée au chantier, plus précisément à l'impact sur les locataires. L'actuelle présidente de l'association des locataires, Magalie Gaston, a mentionné avoir apprécié l'approche adoptée par l'OMHM, notamment les réunions de consultation et l'accompagnement lors des déménagements. Même si elle appréhende un peu la perte de l'esprit de famille qui existait avant le déménagement, Magalie est prête à rattraper le temps perdu. Elle a hâte d'organiser des barbecues, des sorties à la cabane à sucre et d'autres activités populaires!

Au-delà des travaux de construction, l'OMHM souhaitait transformer le milieu de vie, considéré comme peu enviable, en un endroit que les résidents seraient fiers d'habiter et où ils se sentiraient bien. C'est alors qu'est née l'Unité d'Innovation Sociale (UIS), une équipe multidisciplinaire qui œuvre aux habitations Saint-Michel Nord. Son mandat consiste à proposer des moyens innovants qui permettront de soutenir ce milieu afin de poursuivre l'amélioration du cadre de vie après les travaux de rénovation.

L'UIS a fait appel à Cité-ID — un laboratoire de recherche-action rattaché à l'École nationale d'administration publique (ENAP) — pour l'accompagner dans cette démarche.

Même s'il est prématuré d'en mesurer les retombées réelles, plusieurs éléments se démarquent déjà :

### 1. Pratiques de travail

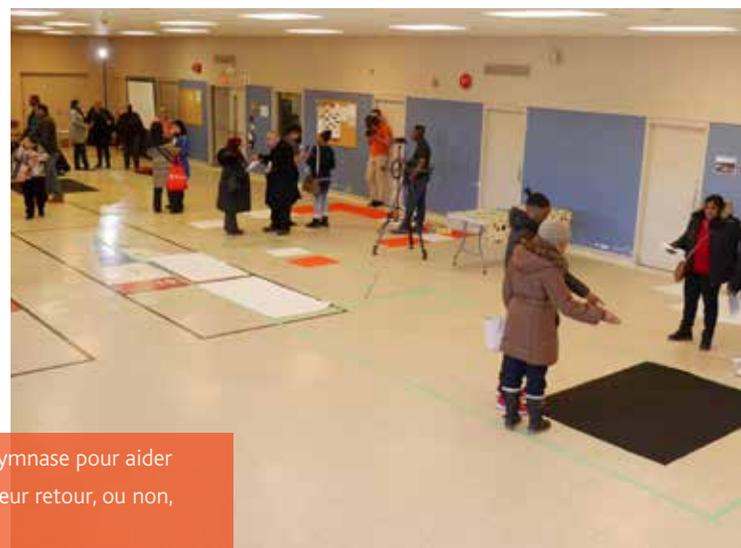
L'UIS s'est entendu sur l'importance d'harmoniser les pratiques de travail de tous ceux qui interviennent à Saint-Michel Nord. Ainsi, une stratégie de communication et de messages communs (ton, vocabulaire, clarté des messages, etc.) a été mise en place pour communiquer avec les locataires.

### 2. Mode de gouvernance

Au-delà des sphères de compétences et du rôle hiérarchique, il est convenu que l'UIS est le lieu pour discuter et pour prendre des décisions sur tous les sujets relatifs aux habitations.

### 3. Plan d'accueil

Après plusieurs rencontres de travail entre des employés de l'OMHM, des partenaires communautaires et institutionnels et l'association des locataires, un plan concerté d'accueil et d'intégration des locataires a été élaboré. Dans ce plan, les partenaires et l'OMHM ont pris des engagements visant à favoriser la cohésion sociale, la sécurité, l'harmonie et l'ouverture au quartier.



Un logement a été tracé sur le sol d'un gymnase pour aider les locataires à faire un choix éclairé sur leur retour, ou non, aux habitations Saint-Michel Nord.



## INVESTISSEMENTS DANS LES LOGEMENTS ABORDABLES

Plusieurs travaux ont été réalisés en 2019 dans le parc de logements abordables pour maintenir les infrastructures en bon état et assurer la durabilité des bâtiments.

### TRAVAUX MAJEURS RÉALISÉS

Résidences ENHARMONIE

Près de **1,5 M\$**

Logements abordables

Plus de **0,8 M\$**

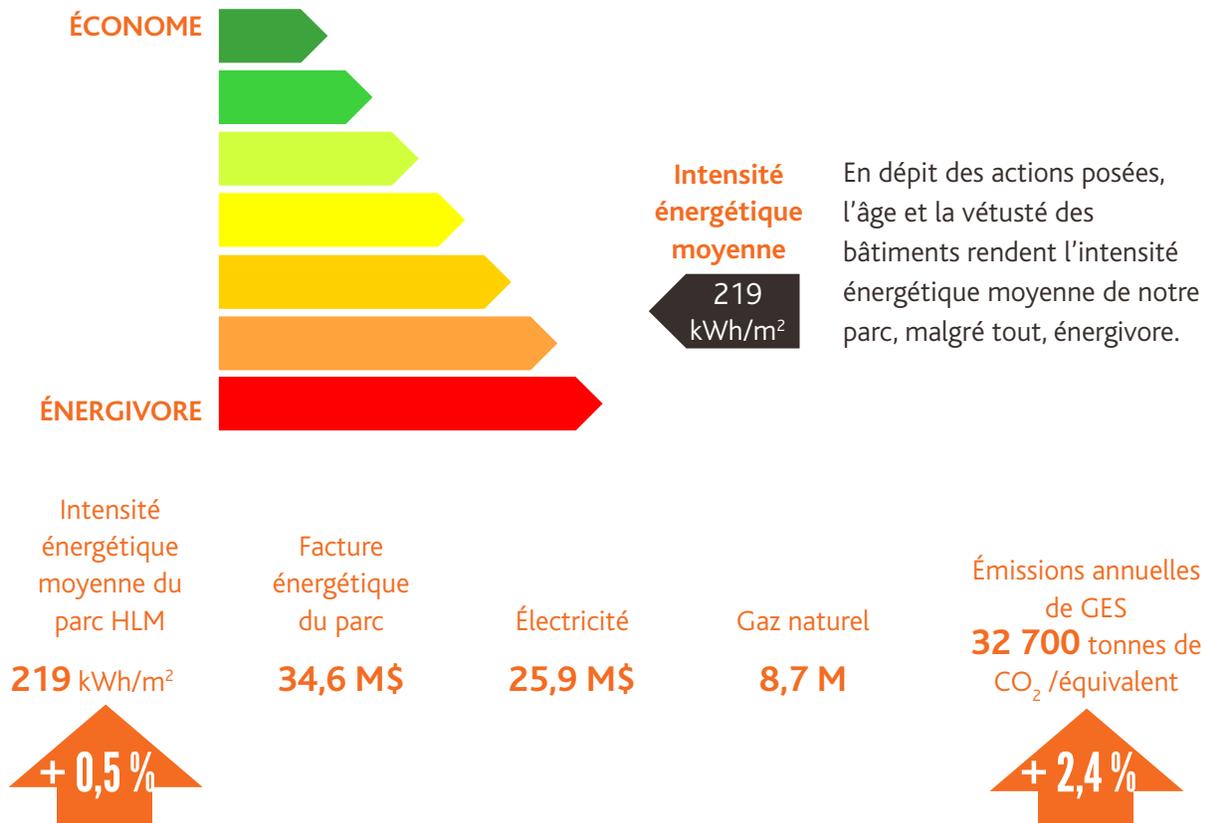
Un bilan de santé des immeubles de ce parc de logements a été réalisé dans le but d'élaborer un plan de maintien des actifs afin de planifier les investissements et les travaux futurs.

### PERFORMANCE ET IMPACTS ÉNERGÉTIQUES

L'OMHM prend plusieurs mesures pour suivre et améliorer la performance énergétique de son parc immobilier tout en visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

En 2019, l'OMHM a obtenu près de 520 000 \$ d'aide financière et de subventions. Par le programme de gestion de la puissance d'Hydro-Québec, l'organisation a reçu 215 600 \$ pour l'hiver 2019-2020. L'OMHM participe à ce programme depuis son lancement, ce qui lui a permis de récolter, à ce jour, près de 800 000 \$.

L'OMHM a aussi conclu une entente avec ÉNERGIR afin que les aides reçues par le biais de son programme ménages à faibles revenus puissent bénéficier directement à la Fondation de l'OMHM et au développement du parc immobilier. En 2019, cela représente 16 950 \$ pour la fondation et 11 300 \$ pour le développement. Le programme, tant qu'il sera maintenu, assure une forme de revenu récurrent qui dépend des travaux réalisés.





## Optimiser l'offre de service

Au-delà du bâti, l'OMHM offre une gamme de services de qualité à ses résidents. Pour répondre à leurs besoins, il travaille sans relâche à améliorer ses services. Il doit aussi les ajuster au gré des changements apportés aux politiques, aux réglementations et aux normes en vigueur.

### LES ENGAGEMENTS DE L'OMHM

En 2017 et 2018, de nombreuses consultations ont été réalisées dans le cadre du Chantier sur les communications avec les résidents. Il en est ressorti que les résidents, les partenaires et les employés partageaient les mêmes préoccupations relativement aux services offerts.

Pour y répondre, l'OMHM a notamment pris les engagements suivants en février 2019 :

- 1 SE DOTER** d'une offre de services aux locataires mieux définie et mieux communiquée
- 2 OFFRIR** un accès simplifié aux services
- 3 AMÉLIORER** le suivi des demandes des locataires
- 4 AMÉLIORER** l'organisation du travail afin de faciliter la collaboration entre les équipes, la circulation de l'information et la réduction, sinon la fin du travail en silo





Plusieurs comités ont ensuite été mis en place pour approfondir la réflexion et fixer les priorités d'action. Un premier comité s'est penché sur les portes d'entrée et le suivi des demandes des résidants ainsi que sur la location des logements, plus particulièrement des logements vacants.

Le mandat du second comité consistait à déterminer les enjeux d'arrimages techniques et opérationnels entre les initiatives en cours, à soumettre des recommandations à la direction ainsi qu'à soutenir la mise en œuvre de ces initiatives et d'en assurer la promotion. Parmi ces initiatives, mentionnons le projet de redéploiement des services de proximité dans les HLM.

Finalement, le Service des communications est responsable des engagements relevant de sa compétence, notamment les outils et l'utilisation de la technologie pour communiquer avec les locataires, la langue de communication et le langage utilisé, plus particulièrement à l'écrit. Déjà, une entente de partenariat avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal a été conclue pour bénéficier de l'expertise en langage simplifié qu'il a développée avec la Direction régionale de santé publique.

## REDÉPLOIEMENT DES SERVICES DE PROXIMITÉ EN HLM

Trois principes ont soutenu la réflexion qui visait fondamentalement à harmoniser les services aux locataires et à en assurer l'équité :

- 🏠 **Regrouper les activités HLM par fonction plutôt que par secteur géographique**
- 🏠 **Distinguer l'intervention sur le terrain des tâches administratives**
- 🏠 **Mettre en place une organisation du travail facilitant les activités de suivi des demandes des locataires pour assurer la cohésion des réponses et l'optimisation des efforts**

Après avoir évalué divers scénarios, une nouvelle structure administrative a été mise en place. Elle est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

## BILAN DE L'ENTRETIEN ET DES RÉPARATIONS 2013-2018

Au printemps 2019, la direction de la gestion des HLM a présenté un bilan des actions mises en œuvre entre 2013 et 2018 pour améliorer la qualité de l'entretien et les services aux locataires.

- Le nombre de **logements pris en charge par les préposés à l'entretien et aux réparations (PER)** et de **directeurs de l'entretien et des réparations (DER)** a été réduit en vue d'améliorer le service.
- Plusieurs **projets de compétence des employés** ont été montés pour combler des emplois spécialisés, notamment en menuiserie, en peinture, en plomberie et en serrurerie.
- La mise en place de **standards d'entretien**, des formations en hygiène du bâtiment, un rapprochement entre les DER et les associations de locataires ainsi que de nouveaux outils de gestion sur les délais de réparation figurent parmi les outils qui ont contribué à l'amélioration des façons de faire à l'OMHM.

Les employés ont applaudi plusieurs initiatives, particulièrement les projets de développement des compétences, la brigade de propreté des jeunes pendant l'été, le rapprochement des DER avec les associations de locataires et l'harmonisation des points de chute des PER. En revanche, ils ont souligné que leur implication dans la mise en place de projets les concernant pouvait être améliorée ainsi que la stabilité des directeurs et la sensibilisation des locataires et des comités de locataires à l'entretien et à la gestion des matières résiduelles.

## INONDATIONS AUX HABITATIONS DE LA MENNAIS

En février 2019, sous l'effet du froid, la rupture d'une canalisation de la ville cause l'inondation du sous-sol des habitations De La Mennais.

L'équipement électrique et les ascenseurs sont endommagés. Des travaux importants doivent être réalisés, ce qui oblige l'OMHM à évacuer l'immeuble de 112 logements pour aînés. Les locataires retrouveront leur logement un mois plus tard, grâce au travail acharné d'une équipe multidisciplinaire et d'électriciens qui ont, en un temps record, reconstruit une salle électrique et installé un système de chauffage dans les espaces communs pour une période temporaire. L'OMHM a bénéficié de l'aide de ses partenaires habituels, que sont la Croix-Rouge, Urgences-Santé, le Service de police et le Service des incendies de la Ville de Montréal et la Société de transports de Montréal. Selon les plus anciens employés, cet événement figure parmi les grandes opérations d'évacuation de l'histoire de l'OMHM. En reconnaissance de la rapidité de son intervention, l'OMHM a reçu une carte de la part de certains résidents qui disait ceci :

« Nous aimerions dire merci à tout le personnel des HLM qui a contribué de près ou de loin à notre bien-être en ces temps difficiles. Soyez assurés de toute notre appréciation pour les efforts que vous avez déployés pour nous. »

### COUP D'ŒIL SUR LES SERVICES DANS LES HLM

- 🏠 1 810 logements loués à de nouveaux ménages
- 🏠 1 819 logements vacants remis en état
- 🏠 102 145 bons de travail créés pour les préposés à l'entretien et aux réparations et les fournisseurs
- 🏠 336 cages d'escaliers, espaces communs et salles communautaires repeints par nos peintres
- 🏠 349 nouveaux comptoirs de cuisines installés par nos menuisiers
- 🏠 2 424 dossiers de sinistres traités



## LUTTE À LA VERMINE

La lutte à la vermine est un enjeu de santé publique. L'OMHM s'est doté, en 2018, d'un plan de lutte à la vermine qui s'appuie sur trois axes directeurs : la prévention, l'amélioration des résultats des interventions et le développement de partenariats. En 2019, un comité de suivi a été mis en place pour surveiller l'état d'avancement des actions prioritaires dans le plan. Parmi ces actions figure la mise en place de cibles de réduction du taux de prévalence de punaises de lit et de coquerelles dans ses logements. D'ici le 31 décembre 2025, l'OMHM s'engage à réduire le taux de prévalence de la vermine à moins de 7 % à 10 % dans ses immeubles.

La mobilisation de toutes les équipes semble porter fruits, car le nombre de logements infestés a baissé de 6,8 % l'an dernier.

### Prévention lors des déménagements

Au printemps 2019, l'OMHM a mis en place une nouvelle procédure pour prévenir le risque de déménager des punaises de lit et des coquerelles dans les nouveaux logements HLM. Dorénavant, après la signature de leur bail, les locataires reçoivent les consignes pour déménager en toute sécurité. Une inspection préventive est ensuite réalisée de 30 à 45 jours après leur arrivée. Lors du projet pilote, plusieurs problèmes d'infestation de punaises ont ainsi pu être détectés à temps et réglés.

### Projet pilote - PER Salubrité

Afin d'assurer le succès de certains traitements, les exterminateurs demandent régulièrement d'effectuer quelques travaux : enlever les plinthes, percer les murs ou les armoires, boucher des trous, etc. Afin de favoriser le développement de compétences internes et de réaliser les travaux dans un court délai, l'OMHM a voulu évaluer la possibilité de faire réaliser ces travaux par un préposé à l'entretien et aux réparations (PER) formé en matière de salubrité. Cette façon de faire apporte de nombreux avantages, soit l'agilité et la disponibilité du PER ainsi que la capacité de s'adapter rapidement aux besoins des entrepreneurs en gestion parasitaire. De plus, selon les premières estimations, les coûts seraient réduits de 85 %.

Dans le cadre du projet pilote, le PER – Salubrité a également scellé 60 logements vacants remis à neuf et 30 logements occupés dans un immeuble où d'importants efforts et investissements avaient permis l'éradication complète des punaises de lit. L'efficacité des travaux de scellement a déjà pu être mesurée. En effet, à ce jour, aucune nouvelle infestation de punaises de lit n'a été détectée dans cet immeuble. Les résultats détaillés du projet pilote seront analysés en 2020.





### Brigade citoyenne en salubrité

Grâce à une subvention de la Ville de Montréal, de la Société d'habitation du Québec et de sommes de l'OMHM, l'OMHM a mis en place une brigade citoyenne en salubrité avec un partenaire du milieu. Le projet-pilote consiste à recruter des locataires qui aideront d'autres locataires aux prises avec des punaises de lit à préparer leur logement et à adopter les bons réflexes pendant toute la durée du traitement. La brigade a également un objectif d'employabilité. Six locataires ont été embauchés et ont été formés par l'OMHM et le Regroupement économique et social du Sud-Ouest (RESO). Gérée en partenariat avec l'organisme Prévention Sud-Ouest (PSO), la brigade a commencé ses activités dans le quartier de la Petite-Bourgogne à l'automne. Déjà, les résultats sont encourageants : des 12 logements préparés, trois n'ont plus de punaises de lit et trois ont vu l'infestation fortement diminuée. Les six autres étaient encore en suivi de traitement en décembre 2019.

En 2020, la brigade devrait étendre ses activités dans le quartier Saint-Henri et, peut-être, aider les locataires aux prises avec d'autres types de vermine.

### Une expertise déployée sur le marché privé

À la demande de la Ville de Montréal, l'OMHM offre, depuis 2017, des services d'accompagnement pour les ménages vulnérables aux prises avec des punaises et des coquerelles sur le marché privé. En 2019, 181 ménages ont ainsi été accompagnés, une hausse de 62 % par rapport à 2018. La durée moyenne d'une intervention est de 160 jours. Le réseau de la santé s'est impliqué dans 38 % des cas, soit 42 ménages.



## CENTRE D'APPELS



177 934

appels de résidents  
(taux de réponse de 96 % -  
il était de 94 % en 2018).

1 162

appels provenant des résidents de la  
Corporation des Habitations Jeanne-Mance  
en vertu d'un nouveau contrat de service.



De plus, il a traité **286** demandes  
de réparations soumises par les locataires  
par le biais du formulaire électronique  
disponible sur le site Internet depuis  
janvier 2019.

## RÉORGANISATION DE LA SERRURERIE

Une analyse exhaustive de l'état de la serrurerie a mis en lumière la nécessité de réorganiser la pratique à l'OMHM afin de standardiser et de moderniser les produits, d'uniformiser les méthodes de travail et de rehausser le niveau de sécurité. En 2019, le Service du centre d'appels et de la sécurité, responsable de la serrurerie, a mis en place des mesures de contrôle et de vigilance des dépenses. Plus de 50 000 \$ ont ainsi pu être économisés, comparativement à 2018. Un inventaire complet de tout le matériel de serrurerie disponible dans les points de chute des préposés à l'entretien et aux réparations a également été réalisé.

En 2018, l'OMHM s'était donné trois années pour numérotter et identifier près de 50 000 portes, locaux techniques et ascenseurs de ses immeubles. Près d'une année et demie plus tard, toutes les portes ont été recensées et numérotées; leur identification est complétée à 73 %.

## RADON

Le dépistage du radon dans les immeubles a débuté en 2018 avec l'installation de 335 dosimètres dans les logements et les locaux communautaires situés près du sol. En 2019, 1 764 ont été installés et 509, retirés. Parmi les dosimètres retirés en 2019, aucun ne présentait de concentration dépassant les normes établies. Le projet, d'une durée de cinq ans, doit se poursuivre jusqu'en 2022.

## FAIRE DE L'EXERCICE EN GÉRANT SES MATIÈRES RÉSIDUELLES

L'OMHM s'est associé à la campagne de propreté de l'arrondissement Ville-Marie, qui avait pour thème « Faire de l'exercice en gérant ses matières résiduelles ». Les résidents étaient invités à poser des gestes responsables au moment de disposer de leurs matières résiduelles.

Même si des activités de sensibilisation sont régulièrement menées par l'OMHM en collaboration avec les écoquartiers, c'était la première fois qu'une activité prenait une telle ampleur et qu'elle était réalisée en étroite collaboration avec un arrondissement de la ville.

Concrètement, en plus de l’affichage sur rue à proximité des HLM, un aide-mémoire résumant les jours et lieux de collecte des matières résiduelles a été conçu avec l’arrondissement et envoyé sous forme d’aimantin aux résidants des quelque 2 000 logements visés. Ensuite, le personnel des écoquartiers du secteur a fait du porte-à-porte là où le non-respect des consignes était récurrent afin de sensibiliser davantage les locataires. Malgré de légères améliorations dans certaines rues, la gestion des matières résiduelles demeure un défi dans ces quartiers. Les efforts de sensibilisation se poursuivent donc.

### PROJET ILEAU DANS L’EST DE MONTRÉAL

Un projet d’aménagement paysager et de verdissement a été réalisé dans deux plans d’ensemble du quartier Mercier–Hochelaga-Maisonneuve grâce à un partenariat avec le Conseil régional de l’environnement de Montréal (CRE Montréal) et Nature-Action Québec. Ce projet fait partie de la campagne ILEAU (Interventions locales en environnement et aménagement urbain) qui vise à réduire les îlots de chaleur.

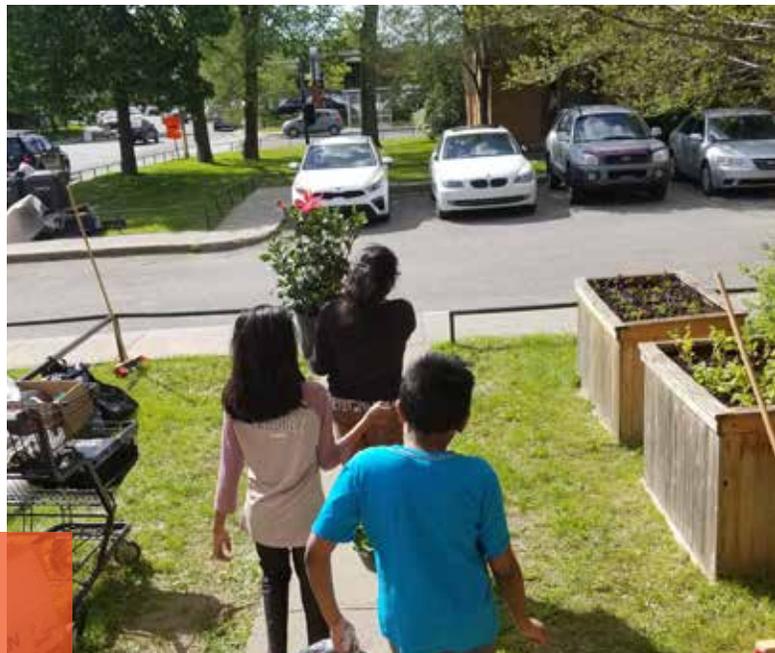
Au total, 17 arbres de moyen à grand déploiement et des centaines d’arbustes et de vivaces ont été plantés dans les sept cours centrales. Plus de 210 mètres carrés d’asphalte ont été retirés et plus de 260 mètres linaires de clôtures ont été enlevés pour désenclaver les cours. Ces nouveaux aménagements amélioreront la qualité des milieux de vie des 750 résidants des habitations Thomas-Chapais et Dupéré, qui bénéficieront de plus d’ombre et de verdure dans leurs cours ainsi que d’espaces de loisirs et de points de rencontre.

Plusieurs consultations avec les locataires et les organismes in situ ont permis d’enrichir le projet, qui s’est réalisé à l’automne.

### FORÊT URBAINE ET PATRIMOINE VÉGÉTAL

Dans le cadre d’une opération de dépistage de l’agrile du frêne en 2014, la Ville de Montréal a détecté la présence de l’insecte dans les frênes sur les terrains de plus de 300 HLM. Devant ce constat, l’OMHM a élaboré un plan d’action, dont la première phase consistait à réaliser un inventaire arboricole dans le périmètre des foyers d’infestation.

Très rapidement, l’inventaire a porté sur l’entièreté de notre forêt urbaine et a été réalisé dans une version adaptée de l’application Branché. Cette application est accessible au grand public. Elle permet de visualiser la majorité des arbres de l’île de Montréal, principalement ceux du domaine public. À ce jour, 7 677 arbres, soit près de 60 % de notre forêt, ont été géoréférencés. Cet inventaire permet la gestion des travaux arboricoles nécessaires pour maintenir une forêt saine, comme les traitements contre l’agrile du frêne. Depuis 2016, 512 arbres ont été plantés pour remplacer les frênes abattus et augmenter le couvert forestier. Ce faisant, l’OMHM contribue au maintien de la canopée montréalaise, qui est un élément important de la lutte aux îlots de chaleur et de la gestion de l’eau sur l’île de Montréal.



Les résidants des habitations André-Grasset se sont mobilisés en juin 2019 pour une corvée de nettoyage.

## UNE ROSE DES VENTS REVISITÉE

Depuis deux ans, plusieurs réflexions et consultations ont été organisées auprès des locataires sur la Rose des vents, une publication qui leur est envoyée deux fois l'an. Une première étape a été franchie en 2019. Les textes ont été raccourcis et simplifiés, offrant ainsi une facture plus aérée. Le contenu de chaque édition est établi en fonction des enjeux liés à la gestion des HLM. Il met aussi en lumière la diversité des projets dans les milieux de vie, valorise le vivre-ensemble et cherche à être une source d'inspiration pour les locataires. Les lecteurs doivent se sentir interpellés et se reconnaître dans les articles proposés. D'autres améliorations sont donc à prévoir pour moderniser la publication tout en s'adaptant aux besoins de ses lecteurs.

## L'OMHM PLANIFIE SON ENTRÉE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

L'OMHM a préparé son entrée sur Facebook et l'intensification de sa présence sur les autres

plateformes que sont LinkedIn, YouTube et Vimeo. L'OMHM a pris le temps de bien définir ses besoins et ses objectifs avant de se lancer dans ce vaste monde social.

Outre la visibilité, la présence de l'OMHM sur ces plateformes permettra à l'organisation de mettre en valeur les milieux de vie qui foisonnent d'activités, de belles histoires, de développements, d'avancements, de succès, de travaux terminés, etc. Les médias sociaux deviennent une extension naturelle des outils disponibles pour partager de l'information de façon plus ponctuelle, plus régulière et plus efficace.

En 2019, les résidences ENHARMONIE ont accru de 14 % le nombre de leurs abonnés sur Facebook par rapport au 31 décembre 2018. De plus, 26 % des visiteurs du site Internet ENHARMONIE y ont accédé par le biais de Facebook (un bond de 89 % par rapport à 2018).



Pour souligner les 50 ans de l'OMHM, tous les locataires, les employés et nombreux partenaires ont reçu, en remplacement de la Rose des vents de fin d'année, un calendrier sous le thème *50 ans d'adresse au cœur des quartiers*. Cette édition spéciale dressait un survol de ce que nous sommes aujourd'hui et rappelait les grands événements qui ont jalonné l'histoire de l'OMHM depuis 1969. Chacun des 12 thèmes réunissait des citations de résidents, d'employés ou d'anciens membres de la direction ainsi que des faits saillants.

## DEMANDES REÇUES AU BUREAU DES PLAINTES EN 2019

Les locataires, demandeurs et autres clientèles de l'OMHM peuvent exposer une situation problématique au Bureau des plaintes, après s'être adressés aux employés et aux gestionnaires concernés.

2 335  
demandes

Ces demandes sont majoritairement redirigées vers les intervenants de premier niveau, les gestionnaires, voire les ressources externes.

336  
demandes ayant fait  
l'objet d'une enquête

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

130  
demandes fondées

Des suivis et des correctifs ont été mis en œuvre pour répondre à ces demandes.

## 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 90 % des demandes portent sur des renseignements personnels, alors que les 10 % restants portent sur des documents administratifs. Les demandes proviennent essentiellement des Services publics, des locataires et demandeurs, des ministères et organismes et de propriétaires de logements.

2019	2018	2017
631	562	474



# Favoriser la vie communautaire et l'engagement social

Les milieux de vie gérés par l'OMHM présentent une grande diversité générationnelle et culturelle ainsi qu'une forte densité d'occupation. Les gens qui y habitent, malgré leur faible revenu, mettent à profit leurs talents et leurs expertises pour améliorer leur milieu de vie. La mobilisation de toutes les forces vives – employés, associations de locataires et partenaires – est nécessaire pour agir en prévention et en recherche de solutions aux tensions et aux conflits que connaissent parfois ces milieux de vie.

## INSTANCES DE PARTICIPATION DES LOCATAIRES

### *Comité consultatif des résidents HLM*

Dix-huit représentants ont été élus au comité consultatif des résidents pour une période de deux ans.

À leur première rencontre, ils ont procédé à la nomination de leur comité de liaison : Richard Gagné, président; Tina Lili-Gagné, vice-présidente; et Francine Dagenais, secrétaire.

Au cours de l'année, le CCR HLM a tenu 12 rencontres. En projet-pilote, il a été accompagné d'une personne-ressource qui l'a appuyé dans la réalisation de son mandat. Il s'est penché, entre autres, sur les préoccupations

relatives à la salubrité des logements et à la participation des locataires. Il a soumis divers avis à la direction, notamment sur la sécurité et l'employabilité des locataires. De plus, il a participé à l'organisation de la cérémonie annuelle de reconnaissance des bénévoles ainsi qu'aux travaux du groupe de travail sur le nouveau plan stratégique.

Deux représentants et un substitut ont été nommés au comité d'audit d'entretien. En 2019, 24 gestionnaires et 9 locataires ont réalisé 12 audits. Les résultats obtenus sont meilleurs qu'en 2018. La moyenne est de 93,4 % pour l'intérieur et de 89,8 % pour l'extérieur, soit une hausse de 4,4 % et 2,2 %, respectivement.

Ghislaine Laramée, présidente du CCR ENHARMONIE, et André Giroux, locataire élu au conseil d'administration de l'OMHM, ont répondu présents au cocktail du 50e organisé par la Ville de Montréal.



### Comité consultatif des résidents ENHARMONIE

Le CCR ENHARMONIE s'est concentré sur la consolidation de son fonctionnement. Il a adopté ses règles de fonctionnement et renouvelé les représentants de chaque résidence. Il a aussi élu son comité de liaison : Ghislaine Laramée, Résidence Saint-Eugène (présidente); Louise Larocque, Résidence Rosalie-Cadron (vice-présidente); et Réjean Bisailon, Résidence Le Mile-End (secrétaire).

Les représentants se sont penchés sur les préoccupations des locataires, notamment les services alimentaires et la gestion budgétaire des résidences. Ils ont aussi participé à la démarche d'établissement d'un nouveau plan stratégique pour l'OMHM.

### LE MOUV

Depuis 2013, le MOUV est l'instance de consultation des jeunes âgés de 12 à 25 ans. Ils se réunissent pour organiser des activités, pour réfléchir à l'engagement des jeunes résidents dans leur milieu ou pour faire entendre leur voix. Ils sont très actifs sur les médias sociaux, principalement sur Facebook et Instagram. En 2019, ils ont organisé une kermesse aux habitations Saint-Sulpice. Une centaine de personnes y ont participé. Jeux gonflables, musique festive et peintures sur main étaient offerts. Plusieurs membres du MOUV participent également à un projet de recherche sur le développement positif des jeunes en HLM mené par un doctorant en psychologie de l'Université du Québec à Montréal. Les résultats sont attendus à l'automne 2020. Le MOUV agit aussi comme comité consultatif de la brigade de jeunes médiateurs.





## PERTE D'AUTONOMIE CHEZ NOS AÎNÉS EN HLM

Depuis plusieurs années déjà, l'OMHM observe que le vieillissement de la population a des impacts sur la gestion de ses immeubles et de ses milieux de vie. La perte d'autonomie des personnes âgées touche, entre autres :

- l'accessibilité et l'adaptation des logements : besoins des personnes à mobilité réduite;
- l'entretien des logements : incapacité de certains locataires de faire l'entretien courant du logement et de préparer adéquatement le logement pour des traitements contre la vermine;
- la sécurité dans les immeubles : problèmes d'errance nocturne, portes défoncées pour porter secours à une personne en détresse;
- le risque d'incendie : feux de cuisson causés par un oubli ou une mauvaise manipulation;
- l'accompagnement de locataires victimes d'intimidation ou d'abus financier.

Même si la majorité des plans d'action mis en œuvre par l'OMHM au cours de son histoire a tenu compte des besoins et des réalités spécifiques aux aînés, l'OMHM a néanmoins ciblé, dans un état de situation présenté au conseil d'administration en décembre 2019, plusieurs pistes d'amélioration, dont :

- une meilleure concertation des intervenants de l'OMHM (qui sera favorisée par la restructuration des services commencée en 2019);
- les démarches nécessaires à l'obtention de budgets pour mettre en place des structures adaptées demandées pour les personnes à mobilité réduite;
- le développement d'ententes afin d'améliorer l'accès aux services du réseau de la santé et des services sociaux pour les locataires vivant en HLM. Une démarche est d'ailleurs en cours avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'île de Montréal.

## INTERVENIR DANS LES MILIEUX DE VIE

Favoriser le pouvoir d'action des locataires, voilà une partie de la mission de l'OMHM qui est au cœur de son développement communautaire et social. Concrètement, le travail consiste à soutenir les interventions de milieu dans plus d'une centaine de milieux de vie, à stimuler les initiatives et à accompagner les associations de locataires pour donner vie à leurs projets. Ainsi, en 2019, plusieurs grandes réalisations ont porté leurs fruits :

- une **murale aux habitations Émile-Nelligan** : quand les locataires ont été informés qu'une murale serait créée sur une façade de leur immeuble, ils se sont mobilisés pour en avoir une qui rende hommage au poète montréalais Émile Nelligan. Une des locataires a même relu l'œuvre pour choisir les vers qui seraient peints sur la murale. L'OMHM a accompagné les locataires dans cette démarche, notamment pour obtenir le financement nécessaire. Aujourd'hui, les habitations Émile-Nelligan ont deux murales. Celle demandée par les locataires se trouve à l'intérieur, à deux pas de la salle commune.
- le **regroupement de huit associations de locataires** pour former le Comité de quartier de la Petite-Bourgogne, ce qui représente une centaine de portes et plusieurs milliers de personnes. Les locataires souhaitent mettre en commun leurs subventions et leurs ressources pour maximiser l'envergure des projets et le temps octroyé par les bénévoles. Plusieurs services ont déjà vu le jour, notamment un service de coiffure et une cuisine communautaire. En outre, le comité est devenu un interlocuteur incontournable pour les autres organismes du quartier. Chaque association de locataires a d'ailleurs modifié ses règlements pour nommer un représentant qui siège au Comité de quartier de la Petite-Bourgogne.
- en fin d'année, la Ville de Montréal a confirmé le renouvellement, pour trois années supplémentaires, d'une subvention de **100 000 \$ à l'OMHM pour la réalisation de trois projets** porteurs ayant débuté en 2018 :
  - La brigade citoyenne en salubrité (mentionnée dans la lutte à la vermine, p. 15)
  - La brigade de jeunes médiateurs.
  - Le projet locataires ressources.



### Brigade de jeunes médiateurs

La brigade vise à recruter de jeunes résidents en HLM pour qu'ils interviennent dans les situations conflictuelles (tensions, incivilités et vandalisme) en établissant des liens entre les jeunes, les familles et les intervenants communautaires et institutionnels. Élaboré en partenariat avec l'organisme Trajet, le projet compte déjà six jeunes médiateurs qui sont actuellement formés sur les techniques de résolution de conflits. Ils ont, en outre, été mis en relation avec d'autres organismes de médiation, comme Tandem Villeray et BUMP, desquels ils pourraient s'inspirer. En 2020, ces jeunes seront sur le terrain!

### Projet locataires ressources

Développé en collaboration avec la Fédération des locataires d'HLM du Québec (FLHLMQ), le projet vise à mettre en place une communauté

de pratiques. Des locataires sont recrutés pour offrir du soutien aux associations de locataires: gestion financière, préparation et animation d'assemblée et création d'associations dans les habitations qui en souhaitent une. Les 11 locataires intéressés ont été formés et ont déjà répondu à 17 demandes provenant de 13 associations. Ils ont également contribué à la création de trois associations et à l'harmonisation des relations dans l'une d'elles. En 2020, la promotion de ses services se poursuivra. D'autres formations seront dispensées et des outils pédagogiques, entre autres, seront développés.





### INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES

Le rôle des travailleurs sociaux de l'OMHM est d'évaluer les besoins psychosociaux des locataires présentant diverses problématiques et de les diriger vers les ressources adéquates. L'équipe analyse aussi les demandes de changement de logement pour des motifs biopsychosociaux. Elle s'assure ainsi de soutenir le locataire dans son processus de stabilisation résidentielle et guide les intervenants au dossier. Cette année, les travailleurs sociaux ont piloté :

**838**

dossiers d'évaluation psychosociale

**152**

demandes de changement de logement,  
dont 64 ont été acceptées

En 2019, 22 ménages évincés de leur logement ont été accompagnés pour s'assurer qu'ils ne se retrouvent pas à la rue.

### MIEUX CONNAÎTRE LE RÔLE DE L'INTERVENANT DE MILIEU

Présents dans près de 50 habitations, ce sont autant d'intervenants de milieu qui gravitent autour des locataires et facilitent le travail des employés sur le terrain. Pour une deuxième année consécutive, une semaine en novembre leur a été consacrée, pour mieux faire connaître leur rôle et leur champ d'intervention, dans le cadre d'activités informelles.

Les intervenants de milieu sont une grande source de soutien dans les HLM où ils sont présents, tant pour les employés que pour les locataires qui les consultent pour diverses tâches de la vie quotidienne : comprendre une lettre reçue du gouvernement, les accompagner ou les diriger vers le réseau de la santé, organiser un café-rencontre dans la salle communautaire, etc. Comme l'explique Valeria Taranto, organisatrice communautaire, « ils sont dans les milieux de vie pour accompagner les locataires, briser l'isolement et avoir un milieu de vie dynamique. Ils contribuent aussi à améliorer la cohabitation. »

## LES JEUNES EN HLM

Près de 11 300 jeunes de 25 ans et moins vivent en HLM. Plusieurs d'entre eux participent aux différents projets mis de l'avant par l'OMHM : la brigade de propreté et de verdissement, la journée de stage ou le blogue Le Rebond. En 2019, deux jeunes filles, Iman et Sihem, des jumelles de 20 ans, se sont particulièrement illustrées.

### Iman Youbi au FJIM

Iman Youbi, membre du MOUV, a été élue au conseil d'administration du Forum jeunesse de l'île de Montréal (FJIM) pour le secteur « Qualité de vie ». Elle a d'ailleurs écrit un plaidoyer fort intéressant en faveur de

### Les sœurs Youbi veulent changer les choses

Impliquées dans le MOUV, rédactrices pour le blogue Le Rebond, Iman et Sihem se sont trouvées de nouveaux chevaux de bataille en 2019. Alors qu'Iman est impliquée au Forum jeunesse de l'île de Montréal (FJIM), Sihem a prononcé un discours bien senti lors de l'Événement régional jeunesse d'avril 2019, un événement annuel organisé par le FJIM. Elle a aussi été bénévole au cocktail-bénéfice de la Fondation de l'OMHM.

« La présence d'Iman et de Sihem au FJIM se veut un pas de plus pour les jeunes qui vivent en HLM. Elles peuvent ainsi démontrer que, tout comme elles, ces jeunes sont brillants et impliqués dans leur milieu de vie et veulent aussi contribuer à l'amélioration des conditions de l'ensemble des jeunes à Montréal », soutient Ismertha Raciuc, organisatrice communautaire pour l'OMHM, qui a contribué à la création du MOUV et du Rebond.

l'implication des jeunes en HLM dans un article publié sur le blogue Le Rebond : « Que ce soit du bénévolat dans vos habitations ou de faire partie d'une organisation, l'engagement communautaire est à mettre dans nos priorités, car nous, les jeunes, détenons présentement le flambeau de l'avenir. Faisons donc en sorte de le tenir fièrement et bien haut! »



## Brigade de propreté et de verdissement

Tous les étés, depuis 2012, près de 50 jeunes participent à la Brigade de propreté et de verdissement pour nettoyer les terrains et entretenir des aménagements paysagers. La brigade figure parmi les trois coups de cœur des préposés à l'entretien et aux réparations au cours des cinq dernières années. C'est dire que la contribution des jeunes est appréciée. En plus de renouveler le regard sur les jeunes en HLM, la brigade constitue une aide très appréciée, alors que de nombreux employés sont en congé.

Pour la majorité des jeunes, cette première expérience de travail :

- leur permettra de découvrir un nouvel univers,
- renforcera leur appartenance à leur milieu et
- leur apportera des connaissances qui leur seront bien utiles, comme la recherche d'emploi, la planification et l'organisation du travail.

## Stages d'un jour

Après leur passage dans la brigade, certains jeunes poursuivent leur cheminement au sein de l'OMHM. Le stage d'un jour est une belle porte d'entrée pour un poste de bureau. Cinq jeunes ont participé cette année à cette initiative.

« Ce fut une très belle expérience. J'ai eu la

chance de travailler à temps partiel en tant que commis de bureau pour la Fondation de l'OMHM pendant environ cinq semaines. J'ai énormément appris durant ce court laps de temps. Cet emploi m'a aidée à renforcer mon sens de l'organisation, et ce, tant au travail que dans la vie de tous les jours », soutient Naïma Osman, rédactrice pour le blogue *Le Rebond*.

## Le Rebond

Le site Web et le blogue *Le Rebond* ([lerebondomhm.ca](http://lerebondomhm.ca)) ont connu une forte progression de leur achalandage en 2019 : 7070 utilisateurs ont visionné 18 748 pages, soit 35 % de plus que l'année précédente. Sept jeunes, pour la plupart actifs dans leur milieu de vie et au sein du MOUV, ont rédigé 12 articles et 20 chroniques sur des sujets tant variés que personnels. Une vingtaine de jeunes ont écrit pour *Le Rebond* depuis son lancement en 2016. Rappelons que *Le Rebond* permet aux jeunes de s'exprimer sur des enjeux qui les touchent et d'apprendre les bases de la profession de chroniqueur et de journaliste tout en étant accompagnés et rémunérés.



## 50 ANS D'HISTOIRE



Grande période de construction pour l'OMHM qui bâtit ou met en chantier plus de 8 000 logements.



Sur l'île de Montréal, 14 autres municipalités se dotent d'un office municipal d'habitation.

La Société d'habitation du Québec (SHQ) abolit le plafond des loyers dans les HLM pour fixer le loyer à 25% du revenu brut du ménage.

Le programme Supplément au loyer (PSL) prend de l'importance. Il accorde une aide financière permettant à des ménages à faible revenu d'habiter des logements sur le marché locatif privé, dans des immeubles de l'OMHM issus du programme AccèsLogis, dans des coopératives d'habitation ou des immeubles gérés par des organismes à but non lucratif.

Le gouvernement fédéral, qui fournissait 65% des fonds nécessaires à la construction des HLM, se retire de leur financement. À partir de ce moment, l'OMHM ne construit plus de nouveaux HLM.



1969

1969  
1979

1971

1972  
1993

Fin des  
années  
1970

1982

1983

1986

1990

1994



Création de l'Office municipal d'habitation de Montréal. Les premiers locataires emménagent aux habitations Îlots Saint-Martin.



Une première tour pour aînés ouvre ses portes. Il s'agit des habitations Dublin-Fortune à Pointe-Saint-Charles.

L'Office municipal d'habitation de Lachine crée Place Lachine, le plus grand HLM de Montréal qui compte 399 logements.

L'Office ne construit plus de grands ensembles de 100 logements et plus. Il préfère intégrer de plus petits bâtiments dans les quartiers.

L'OMHM incorpore l'Office municipal d'habitation de Pointe-aux-Trembles au moment de l'annexion de cette municipalité à la Ville de Montréal.

La SHQ adopte de nouvelles règles d'attribution des logements qui favorisent les personnes les plus démunies.



Regroupement de tous les offices municipaux de l'île de Montréal sous l'OMHM. Le nombre de logements gérés par l'OMHM passe alors à 20 382 logements.

L'OMHM entreprend la construction et l'acquisition de nouveaux logements sociaux en vertu du programme Logement abordable Québec (LAQ) et de l'opération Solidarité 5 000 logements de la Ville de Montréal.

L'OMHM acquiert, sans financement gouvernemental, les immeubles Benny Farm qui regroupent 237 logements.

Le programme LAQ prend fin. L'OMHM compte 1 699 logements abordables dont 1 259 avec services pour aînés regroupés dans les 10 résidences du réseau ENHARMONIE.

L'OMHM récupère la gestion du Manoir Roger-Bernard.

Sous le leadership de l'ex-directeur général Fabien Cournoyer, création de la Fondation de l'OMHM, dont la mission principale est d'encourager les jeunes des HLM à persévérer dans leurs études et à s'investir activement dans la société.

En 2013, deux autres immeubles s'ajoutent au parc immobilier, ce qui porte le nombre de logements HLM à 20 810 logements.



L'OMHM célèbre le 50<sup>e</sup> anniversaire de sa création.



2001

2002

2005

2007

2008

2010

2011

2013

2015

2019

Montréal connaît une importante crise du logement. Des centaines de ménages se retrouvent à la rue autour du 1<sup>er</sup> juillet à cause de la pénurie de logements abordables en location. L'OMHM est partie prenante de l'opération de relogement.

À la demande de la Ville de Montréal, l'Office devient responsable de l'aide au relogement offerte aux ménages qui se retrouvent sans logis, peu importe la période de l'année. Une intensification des services se poursuit chaque année autour du 1<sup>er</sup> juillet.

À partir de cette année-là, les budgets de travaux majeurs dans les HLM sont rehaussés. Un processus d'information et de consultation des locataires est mis en place. De 2008 à 2018, plus de 912,3 millions de dollars ont été investis dans un patrimoine collectif évalué à 3,2 milliards de dollars.

L'OMHM met en place de nouveaux projets grâce au programme AccèsLogis. À la fin de 2018, cinq nouveaux immeubles regroupant 295 logements ont ainsi été mis en opération.

L'Office met en place son troisième plan stratégique. La mission de l'organisation, qui a évolué au fil du temps, peut se lire ainsi : « 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. »





## 50 ANS D'ENGAGEMENT SOCIAL

Tous les 18 mois environ, l'OMHM souligne l'engagement de ses locataires bénévoles qui contribuent à améliorer et à animer les milieux de vie. Cette année, plusieurs d'entre eux faisaient partie du comité organisateur de la soirée qui a eu lieu au Chic Resto Pop. C'était une soirée magique où les sourires, les rires et les commentaires positifs pleuvaient. Les bénévoles, venus représenter tous ceux qui donnent de leur temps dans les HLM, se sont sentis privilégiés de recevoir tant de reconnaissance pour le travail qu'ils accomplissent jour après jour.

La directrice générale, Danielle Cécile, en a ému plusieurs par ces quelques mots : « Ce qui me frappe encore aujourd'hui, ce sont tous ces gestes, petits et grands, que vous accomplissez sur une base volontaire. À mes yeux, aux quatre coins de l'OMHM, vous êtes les anges gardiens, les porte-voix, les organisateurs, les aidants naturels et les citoyens engagés de votre quartier. »



## YOLANDE BRETON, PIONNIÈRE DE L'ENGAGEMENT SOCIAL À MONTRÉAL

On ne pouvait célébrer les 50 ans d'engagement sans rendre hommage à feu Yolande Breton, une locataire engagée depuis la création de l'association des locataires des Îlots Saint-Martin, en 1969.

Dans son discours, Hélène Bohémier, directrice du Service du développement communautaire et social, partageait ses mots : « Mme Breton était une femme d'exception, une personne d'une grande sagesse qui a déployé son énergie au service des siens. Elle a permis aux locataires de prendre leur place au cœur de leur communauté. »

Femme de conviction, Yolande Breton a lutté pour l'établissement de barèmes de loyer dans les HLM et a participé aux efforts qui ont permis de chasser les vendeurs de drogue des Îlots Saint-Martin et d'obtenir la construction du Centre sportif de la Petite-Bourgogne.

Au fil des ans, elle a été présidente de l'association des locataires des Îlots Saint-Martin, membre du Comité de relations avec les clientèles (devenu le Comité consultatif des résidents), membre du conseil exécutif de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec et présidente de la Coalition de la Petite-Bourgogne. Finalement, en 1995, elle est devenue membre du conseil d'administration de l'OMHM et l'est restée jusqu'en 1998. Le centre communautaire des Îlots Saint-Martin porte aujourd'hui son nom.

## UNE MURALE POUR LES 50 ANS DE L'OMHM

Depuis 2007, l'organisme de murales urbaines MU et l'OMHM collaborent pour embellir les murs des HLM dans la ville. À ce jour, près de 30 murales habillent les façades des immeubles. Depuis longtemps, MU s'intéressait aux habitations Bourret, une tour de 11 étages située sur le boulevard Décarie.

C'est en 2019 que MU a réussi à obtenir le financement de ce projet d'envergure qui sera réalisé par Cécile Gariépy, l'artiste montréalaise de renommée internationale. Située aux abords d'un des boulevards les plus achalandés de la ville, la murale souligne le rôle de bâtisseur social de l'OMHM, qui offre un toit et un milieu de vie à ses résidents. Nathalie Morin, directrice des activités en développement communautaire et

social, l'explique très bien : « Les valeurs qui s'y dégagent sont la collectivité, le développement, l'idée d'un chez-soi qui se construit ensemble. Les personnages peuvent être vus comme des enfants, des adultes ou des adolescents, toutes nationalités confondues. Ils peuvent être perçus comme des employés, des locataires ou des partenaires. Les maisons sont portées collectivement comme des lieux où chacun peut grandir à l'intérieur de sa communauté. »

Le projet a été rendu possible grâce à la participation de la Ville de Montréal (Programme d'art mural-volet 1), de l'OMHM, de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, du Groupe Atwill-Morin et de Benjamin Moore. D'une surface de 6 840 pieds carrés, la murale a nécessité 240 heures de travail et l'aide d'une équipe de trois muralistes de MU.



# Augmenter l'offre et répondre à la diversité des besoins



«Des HLM insérés dans la trame urbaine des quartiers, c'est une invention montréalaise. Nous avons été les pionniers dans cette approche, de même que dans le choix de bâtir des tours d'habitation de 6 à 8 étages pour les personnes âgées, avec salle commune, ascenseur et vide-ordures.» Guy Legault, directeur général de 1969 à 1979 »

33

Accroître et faciliter  
l'accès au logement  
social à Montréal

# Accroître et faciliter l'accès au logement social à Montréal

Au 31 décembre 2019, 22 288 ménages étaient inscrits sur les listes d'attente pour un logement à loyer modique. En 2019, le taux d'inoccupation à Montréal a baissé à 1,9 % — il était de 2,9 % en 2017, puis de 2 % en 2018 — réduisant le nombre de logements abordables disponibles pour de nombreux ménages. Depuis plus de 30 ans, l'OMHM développe des partenariats avec des organismes aux vocations diverses pour contribuer au développement d'une vision montréalaise concertée sur le logement. L'OMHM s'est en outre doté de cibles de développement de logements jusqu'en 2028 afin de combler une partie des besoins des ménages montréalais.

## MÉNAGES EN ATTENTE D'UN HLM

Les demandeurs inscrits sur les listes d'attente attendront en moyenne 5 ans pour obtenir un logement à loyer modique, un délai qui a légèrement augmenté par rapport à 2018 (4,8 ans).

Les employés ont répondu à 93,7 % des 30 955 demandes reçues par téléphone. Ils ont mis à jour 4 050 dossiers de demandeurs au cours de l'année, ce qui dépasse légèrement leur objectif annuel de 4 000. Ces mises à jour accélèrent le processus d'appariement lorsque des logements se libèrent, comme dans le cas des habitations Nicolet et Saint-Michel Nord à la fin des travaux majeurs.

SECTEUR DE RÉSIDENCE ACTUEL DES MÉNAGES EN ATTENTE (au 31 décembre 2019)	FAMILLES	PENSIONNÉS	ADAPTÉS	TOTAL
Est	2 919	1 888	21	4 828
Nord-Ouest	7 087	3 393	29	10 509
Sud-Ouest	3 924	2 040	24	5 988
Total pour l'île de Montréal	13 930	7 321	74	21 325
Extérieur de Montréal	614	339	10	963
<b>Total global</b>	<b>14 544</b>	<b>7 660</b>	<b>84</b>	<b>22 288</b>

## FAITS SAILLANTS DE L'ACCUEIL ET DES DEMANDES DE LOGEMENT

Appels  
**30 955**

**-1,6%**

Correspondances écrites  
**1 842**

**+59%**

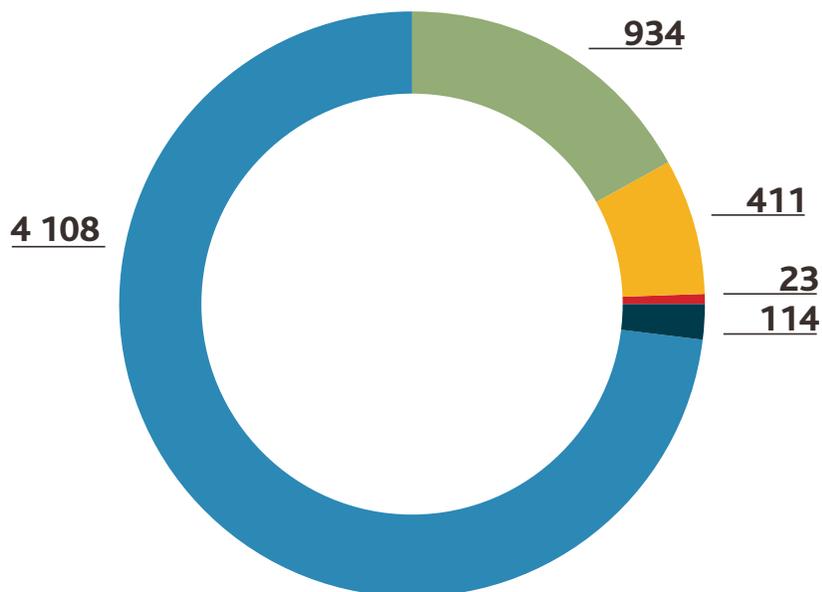
Consultations sans rendez-vous  
**1 735**

**+6,2%**

## NOUVELLES DEMANDES DE LOGEMENT

En 2019, le comité de sélection a étudié 5 590 dossiers. De ce nombre, 4 108 demandes pour un logement à loyer modique ont été jugées admissibles et 114 demandes de transfert de logement pour des raisons de santé ont été acceptées.

Nombre de dossiers traités par le comité de sélection – **5 590** dossiers (augmentation de 2,8 %)



- Demands de logement – Admissibles
- Demands de logement – Inadmissibles
- Demands de logement – Annulées
- Demands de transfert pour raisons de santé – Admissibles
- Demands de transfert – Annulées

### 4 108 DEMANDES JUGÉES ADMISSIBLES



**85** étaient prioritaires en raison d'un sinistre ou d'une évacuation exigée par la Ville de Montréal



**283** étaient prioritaires en raison d'une situation de violence conjugale

**52** étaient des demandes pour un logement adapté

## OBJECTIF : ARRIMER L'OFFRE À LA DEMANDE

En plus des logements HLM et du programme Accès-Logis, l'OMHM gère les programmes Supplément au loyer (PSL). Les PSL permettent aux ménages à faible revenu de payer un loyer équivalent à 25 % de leur revenu tout en vivant dans un logement appartenant à un propriétaire privé, à une coopérative ou à un OBNL d'habitation. Tous les ans, l'équipe se démarque par son ingéniosité à les utiliser.

En octobre 2019, six portes ouvertes ont été organisées auxquelles ont participé plus de 2 000 ménages. Parmi ceux qui répondaient aux critères, 275 ont obtenu une subvention et ont ainsi pu rester dans leur logement actuel.

## Une nouvelle structure

Pour faciliter la gestion des programmes Supplément au loyer, le Service des programmes de supplément au loyer s'est structuré et a ouvert un bureau supplémentaire sur le boulevard Henri-Bourassa, dans le nord de la ville. Le service à la clientèle y a été déménagé, alors que les services administratifs, responsables des calculs et des renouvellements de baux, sont demeurés sur la rue Grand Trunk.

13 641

unités sous gestion, dont  
371 dédiées aux clientèles à  
risque d'itinérance



## INNOVER POUR OFFRIR DES LOGEMENTS EN PÉRIODE DE PÉNURIE

Partenaire de longue date, la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) propose régulièrement à l'OMHM des logements vacants avec plusieurs chambres à coucher. Ces derniers sont alors offerts aux ménages sur les listes d'attente par le biais du programme Supplément au loyer (PSL).

Cette année, la SHDM et l'OMHM ont fait preuve d'inventivité en reconfigurant l'espace d'un logement pour y ajouter deux chambres aux trois déjà présentes, ce qui répondait tout à fait aux besoins d'un ménage.

Les grands logements sont de plus en plus rares à Montréal. Faire front commun avec les différents partenaires en habitation pourrait être une des avenues pour endiguer la pénurie vécue actuellement. « Si tous les partenaires de l'île se donnaient la main pour faire en sorte de rapprocher l'offre et la demande, on aurait du monde plus heureux et mieux logé! », conclut le gestionnaire d'immeubles de la SHDM, Pierre Lucier, qui a piloté ce dossier.



## UNE 11<sup>e</sup> RÉSIDENCE POUR LE RÉSEAU ENHARMONIE

Depuis plusieurs années, l'OMHM sensibilisait ses bailleurs de fonds à la pertinence de construire une 11<sup>e</sup> résidence pour aînés du réseau ENHARMONIE et un tout nouveau centre administratif et de services de l'OMHM, le projet « Îlot Rosemont ». Cette persévérance a porté ses fruits, car, dès le financement obtenu, les travaux ont commencé en septembre 2019.

L'immeuble de 10 étages, qui intégrera le terminus d'autobus de la station de métro Rosemont, permet à l'OMHM d'augmenter l'offre de logements abordables pour les ménages aînés, d'accueillir la clientèle dans un nouvel emplacement central et de stabiliser les coûts d'exploitation de ses bureaux à long terme tout en contribuant au développement du site des anciens ateliers municipaux.

La moitié des 193 logements seront réservés aux ménages admissibles au programme Supplément au loyer. L'arrivée des premiers locataires est prévue en 2022.

- La Société d'habitation du Québec (SHQ), par l'entremise de son programme AccèsLogis Québec, investit près de 21 M\$ dans ce projet, en plus de garantir le prêt hypothécaire contracté par l'OMHM. Au total, le gouvernement du Québec contribue pour plus de 22,8 M\$ dans la construction de ce complexe immobilier, le qualifiant de « plus important projet de l'histoire du programme AccèsLogis Québec ».
- Par le biais d'une subvention exceptionnelle, la Ville de Montréal accorde près de 20,5 M\$ pour la construction de l'immeuble, dont 4,1 M\$ sont remboursés par la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), par l'entremise du Fonds du logement social auquel contribuent les 82 municipalités de la région.

- L'OMHM a aussi obtenu une subvention de près de 3,4 M\$ provenant du programme Rénovation Québec de la SHQ.
- L'OMHM a obtenu une subvention de 325 205 \$ de Transition énergétique Québec afin que l'immeuble réponde aux normes de certification Novoclimat.
- L'OMHM assumera les coûts de réalisation de la partie non résidentielle, soit près de 36,5 M\$ pour la construction de ses bureaux.
- Le gouvernement fédéral, par le biais de la SCHL et de son Fonds national de co-investissement (FNCIL), a confirmé son intention de participer au financement du projet à hauteur de 9,65 M\$. Conformément à la Loi sur le Ministère du Conseil exécutif, la contribution fédérale doit suivre un processus spécifique d'approbation par le Conseil des ministres du Québec qui est toujours en cours.



## AIDE AU RELOGEMENT

En 2005, la Ville de Montréal a donné le mandat à l'OMHM de soutenir les ménages montréalais sans logis ou sur le point de l'être dans leur recherche d'un logement. En 2019, le taux d'inoccupation à Montréal a atteint son niveau le plus bas en 15 ans, soit 1,9 % – la SCHL considère le marché comme équilibré lorsque ce taux est de 3 %. Sans surprise, le nombre de demandes d'aide a été particulièrement élevé.

Dès janvier, l'équipe s'est préparée à déployer des efforts d'intensité sans précédent. Plus de 4 800 références ont été données aux ménages qui ont été principalement dirigés vers les habitations à loyer modique (HLM), le marché privé et d'autres gestionnaires de logements abordables. Parmi ces ménages, 358 ont été accompagnés au cours de l'année, principalement en raison du resserrement du marché locatif, d'incendies, d'évacuation d'urgence, des inondations printanières ou dans le cadre du soutien offert aux organismes d'accueil des demandeurs d'asile.

## DÉMÉNAGEMENTS DU 1<sup>ER</sup> JUILLET

À l'approche du 1<sup>er</sup> juillet, l'équipe a répondu à 354 demandes d'aide (74 en 2018) et a accompagné 141 ménages (29 en 2018) dans

leurs recherches d'un logement abordable. En outre, 52 ménages ont dû être hébergés pour une durée moyenne de 32 jours. Près de 55 % des logements recherchés devaient comprendre au moins deux chambres à coucher.

En raison de la situation exceptionnelle, la Société d'habitation du Québec a mis des unités de supplément au loyer d'urgence à la disposition des ménages qui sont admissibles en vertu du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique. Parmi les 141 demandes, 16 ménages ont pu en bénéficier.

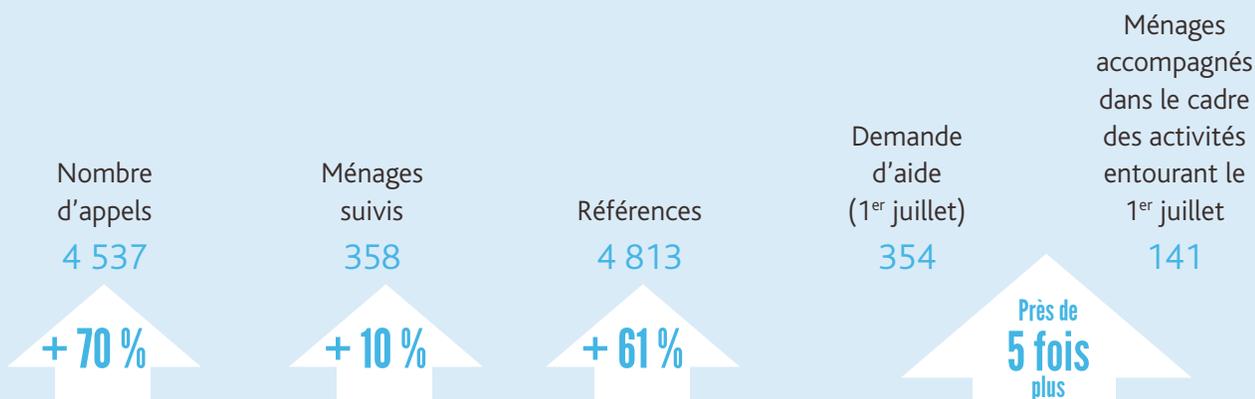


Vous œuvrez auprès de personnes en situation de vulnérabilité, dans des contextes particuliers, et je reconnais toute la complexité des défis auxquels vous devez répondre. Vous faites une différence réelle dans la vie de ces gens. Le logement est en effet bien plus qu'un toit, c'est aussi une base stable sur laquelle construire son avenir. »

Valérie Plante, mairesse de Montréal



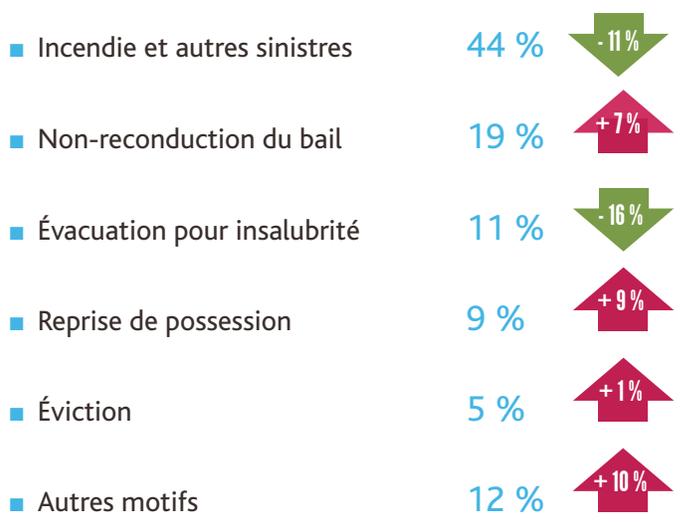
## EN COMPARAISON AVEC 2018





Robert Beaudry et Craig Sauvé, élus responsables de l'habitation à la Ville de Montréal, ont rencontré l'équipe du Service de référence et leur ont transmis les remerciements de la mairesse Valérie Plante.

## MOTIFS MENANT À LA PERTE DU LOGEMENT (2019 comparativement à 2018)



# Saisir les occasions d'amélioration et de développement



Vers 1990

Depuis 50 ans, les employés sont animés par le désir d'aider les gens avec respect et équité.

41

Positionner l'OMHM  
dans l'environnement  
politique et stratégique

45

Accroître la  
performance de  
l'organisation

48

Évaluer et reconnaître  
les compétences de ses  
employés pour mieux  
répondre aux réalités

# Positionner l'OMHM dans son environnement politique

## L'OMHM AU CONGRÈS DE LA FLHLMQ

La directrice générale, Danielle Cécile, a été invitée à s'exprimer au 19<sup>e</sup> congrès de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) sur les besoins en matière de travaux majeurs dans les HLM de Montréal.

D'entrée de jeu, elle a fait le portrait de l'état actuel des 833 bâtiments que compte le parc immobilier :

- Près de 320 bâtiments HLM ont un indice de vétusté de 39 %;
- Si l'on tient compte des composantes cachées, ce sont 776 bâtiments qui ont un indice de vétusté de 39 %;
- Près de 250 logements sont vacants;
- Plusieurs bâtiments sont barricadés faute d'argent pour les rénover.

Les experts de l'OMHM estiment à un peu plus d'un milliard de dollars la somme nécessaire pour remettre en état ces bâtiments.

Danielle Cécile a ensuite expliqué les défis auxquels fait face l'OMHM, notamment le déficit d'entretien et le financement.

Face à cette situation, elle a sollicité la collaboration de ses partenaires, la Société d'habitation du Québec et la FLHLMQ, pour mettre en œuvre les deux stratégies suivantes :

1. Majorer le budget des travaux majeurs de rénovation, d'amélioration et de modernisation (RAM) à au moins 150 millions de dollars par an et l'allouer sur une base pluriannuelle. À ce montant s'ajouterait un budget de régénération qui permettrait de démolir, en tout ou en partie, certains bâtiments trop vétustes et de les reconstruire selon les normes actuelles.
2. Explorer d'autres sources de financement en y associant des partenaires intéressés par le logement abordable ou le logement pour les familles.



## RÉFLEXION SUR LES ÉVICTIONS POUR NON-PAIEMENT DE LOYER

L'OMHM a pris part à une journée de réflexion sur les évictions pour non-paiement de loyer. Organisé par la FLHLMQ, l'événement regroupait de nombreuses parties prenantes provenant des réseaux coopératifs et associatifs, de plusieurs offices municipaux ainsi que des citoyens. Les échanges ont permis de brosser un portrait de la situation et de dégager des pistes d'actions pour prévenir les évictions. La présentation de l'OMHM portait sur le travail concerté du travailleur social avec les agents de recouvrement

pour offrir des solutions alternatives à certains locataires aux prises avec des difficultés de paiement. Également présent, le président du Comité consultatif des résidents, M. Richard Gagné, a partagé la réalité vécue dans le Sud-Ouest où l'expertise de tout un quartier est mise en commun pour soutenir les locataires vivant différentes difficultés, dont leur incapacité à payer leur loyer. Connu sous l'acronyme PARI, le projet réunit autour d'une même table des professionnels de plusieurs horizons : policier, travailleur social du CIUSSS et intervenant de milieu.



### DANIELLE CÉCILE REÇOIT LE PRIX RÉGIS-LAURIN

Danielle Cécile a reçu le Prix Régis-Laurin pour sa contribution exceptionnelle au logement communautaire. Ici en compagnie de François Saillant, récipiendaire du prix Hommage Prix Régis-Laurin 2017, Marc Picard, directeur général de la Caisse d'économie solidaire et Alain Marcoux, président de l'Association des groupes de ressources techniques du Québec, les initiateurs du Prix.



La mairesse de Montréal, Valérie Plante, a félicité l'OMHM pour sa contribution majeure au logement social à Montréal et sa capacité à valoriser l'engagement des locataires.

Le 27 février 2019, l'OMHM et la Ville de Montréal célébraient les 50 ans d'engagement envers le logement social à l'hôtel de ville de Montréal. La mairesse Valérie Plante a salué le travail accompli : « Au nom de tous les citoyens et en mon nom personnel, je vous remercie pour votre travail. Grâce à vous, nous avons aujourd'hui un patrimoine collectif précieux. Je vous félicite également pour les services d'entraide et d'accompagnement que vous avez ajoutés à votre expertise au cours des années. » La Ville de Montréal a offert d'installer 20 oriflammes aux couleurs du 50<sup>e</sup> dans la métropole.



Une exposition de photos était présentée pour comprendre l'évolution de l'OMHM au fil du temps.

## BILAN DE LA DÉMARCHE MENANT AU PLAN STRATÉGIQUE 2020-2025

La formule proposée pour la démarche de planification stratégique se voulait mobilisatrice. En plus du conseil d'administration et du comité de direction élargi, plusieurs employés, des résidents et des partenaires ont participé au processus.

Un comité consultatif restreint a été formé pour servir de lieu de réflexion, d'échanges, de validation et de suivi des différentes étapes. Le conseil d'administration et les instances représentant les résidents ont également été sollicités à des moments cruciaux.

### Le Groupe des 50

L'élément clé de cette démarche a été la mise sur pied d'un groupe de 50 personnes, dont faisaient partie des membres du conseil d'administration

et de la haute direction, des gestionnaires, des employés cols blancs et cols bleus, des résidents et des partenaires. Les participants au Groupe des 50 ont été invités à consulter leurs collègues en prévision des séances de travail.

Les deux premières séances ont permis de porter un regard sur les réalisations récentes, les défis, les apprentissages, les besoins et la situation actuelle dans l'environnement montréalais. Lors de la troisième séance, les axes prioritaires, les objectifs généraux et les grandes stratégies du prochain plan stratégique ont été déterminés.

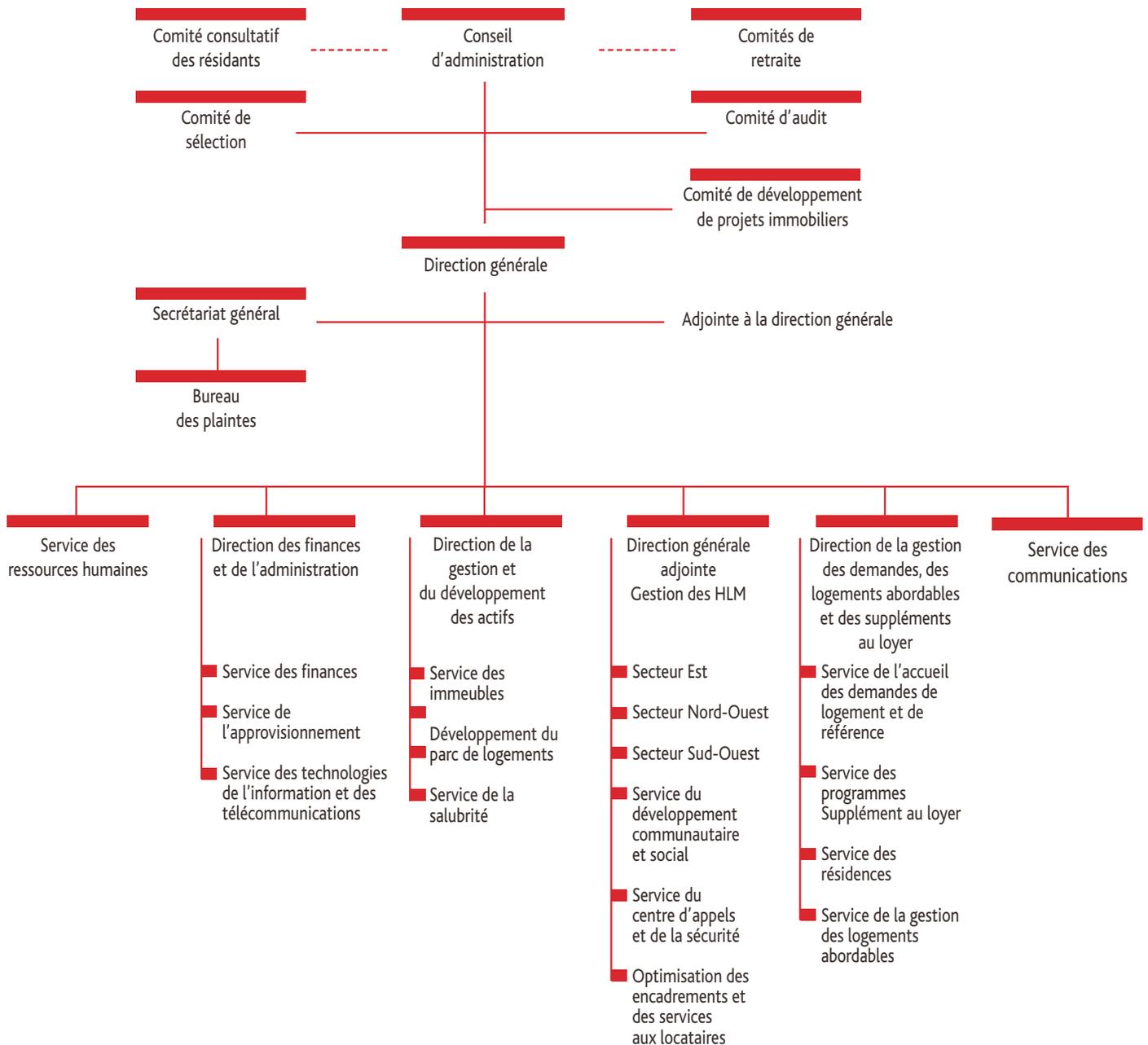
Un premier projet de plan stratégique a été présenté au conseil d'administration en décembre 2019. L'adoption du plan stratégique 2020-2025 devrait se faire au printemps 2020.



# Accroître la performance de l'organisation

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

## UNE NOUVELLE STRUCTURE POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DEMAIN





Le départ à la retraite d'un haut dirigeant peut être l'occasion de se questionner sur la structure opérationnelle dont il avait la responsabilité. C'est encore plus vrai quand de grands projets — chantier sur les communications et plan stratégique 2020-2025 — alimentent les réflexions et suscitent des remises en question de nos façons de faire. La création de la nouvelle structure a également tenu compte des grands enjeux auxquels l'OMHM s'attend à faire face au cours des cinq prochaines années : l'amélioration de la qualité des milieux de vie, les attentes des résidants par rapport aux services offerts, le développement du parc immobilier, la réalité budgétaire et la culture organisationnelle caractérisée notamment par le travail en silos et l'accent mis sur les activités plutôt que sur les résultats. Ainsi, l'année 2019 a commencé par une première restructuration. La direction générale adjointe, Administration et affaires corporatives a été scindée en deux : d'un côté, les activités des finances, de l'approvisionnement et des technologies de l'information et des

télécommunications, de l'autre, les activités touchant la gestion et le développement du parc immobilier ainsi que la salubrité des logements. La seconde restructuration est annoncée pour l'automne 2019 et sera en lien avec le redéploiement des services de proximité (voir page 12).

### **LE COMITÉ DE DIRECTION S'ÉLARGIT**

Tous les gestionnaires relevant de la direction générale font désormais partie du comité de direction élargi. Le Secrétariat général, le Service des communications et l'adjoint à la direction générale se joignent aux Services des finances, de la gestion et du développement des actifs, de la gestion des demandes, des logements abordables et des suppléments au loyer, des ressources humaines et de la gestion des HLM. Par cet ajout, la direction générale souhaitait enrichir les discussions sur les sujets ayant une portée organisationnelle.

## À L'ÉCOUTE DES RÉSIDANTS, LE SERVICE DES RÉSIDENCES SE DOTE D'UNE NOUVELLE STRUCTURE

En 2019, le Service des résidences a mis fin à son projet-pilote qui prévoyait six directeurs pour ses 12 résidences pour aînés (10 résidences ENHARMONIE et deux résidences HLM). Pour mieux répondre aux besoins de la clientèle exprimés lors d'un sondage, le Service a embauché six directeurs supplémentaires. Chaque directeur est désormais responsable d'une seule résidence, mais deux d'entre eux agiront également comme directeur adjoint pour veiller à l'uniformisation des processus et pour soutenir les autres directeurs dans la résolution de problèmes et la réalisation de projets communs.

Cette restructuration entraîne également plusieurs autres changements, dont la réduction des heures d'ouverture de la réception et l'informatisation de certaines tâches administratives.

## LE CHEF DES CHEFS, UN RÔLE CLÉ POUR UNE CUISINE DE QUALITÉ

Le directeur de la restauration des résidences avec services, embauché en 2018, a poursuivi l'optimisation des services alimentaires en 2019. Son objectif : centraliser la préparation des quelque 1 500 repas servis quotidiennement dans les 12 résidences en plusieurs « pôles » de restauration et veiller à la rentabilité des opérations, tout en assurant la qualité et la variété des plats. Il travaille en étroite collaboration avec les chefs des résidences et les sous-chefs. En 2020, il compte travailler à l'implantation d'un logiciel de gestion des cuisines et des salles à manger. « L'important, c'est ce qu'il y a dans l'assiette », dit-il, expliquant qu'il surveille les goûts de la clientèle qui incluent, plus que jamais, des options végétariennes, du poisson et des plats inspirés des cuisines du monde entier.



# Évaluer et reconnaître les compétences de ses employés pour mieux répondre aux réalités

## LA TECHNOLOGIE SE TRANSPORTE SUR LE TERRAIN

S'il y a une technologie qui est très attendue par les directeurs de l'entretien et des réparations (DER), c'est bien l'ordinateur portable trois-en-un. Il allie les avantages du PC traditionnel à la mobilité d'une tablette électronique. Il devrait permettre aux DER de passer au moins 80 % de leur temps sur le terrain et d'être ainsi plus proches des locataires et de leurs employés. L'un des DER, Ludovic Scholl, témoigne : « Avant, quand mes employés me demandaient un document, je devais me rendre au bureau pour le leur envoyer. Maintenant, je le fais sur place, devant eux. Finis les déplacements et les délais inutiles! Je suis un gars de terrain. J'aime être efficace et être proche de mes employés et des locataires. Et cet ordinateur m'en offre la possibilité. »

Quant aux préposés à l'entretien et aux réparations (PER), ils recevront tous leur téléphone intelligent d'ici le printemps 2020. L'obtention de cet appareil est un prérequis à l'installation de l'application de gestion des bons de travail, qui permettra aux PER de répondre en temps réel aux demandes des locataires.

## MISE AUX NORMES DE LA GMR

Un groupe de travail a statué sur les différents modèles de gestion des matières résiduelles (GMR) à privilégier pour chaque catégorie d'immeubles de l'OMHM, soit le plan d'ensemble, les maisons en rangée et les tours. Il leur reste maintenant à établir leur stratégie de sensibilisation des résidents et de mise aux normes du parc immobilier d'ici 2040. Puisque les infrastructures ne sont pas adéquates dans certains bâtiments, des travaux devront être prioritaires dans les prochaines années.

Cette démarche a été initiée à la suite de l'adoption de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles qui stipule que la matière organique doit être bannie des sites d'enfouissement d'ici la fin de décembre 2022. L'OMHM doit également s'ajuster à l'objectif de la Ville de Montréal qui vise à détourner de l'enfouissement 85 % des matières résiduelles d'ici 2030.

## DE NOUVELLES ENTENTES POUR LES COLS BLEUS

Quand la direction générale adjointe de la gestion des HLM a demandé aux cols bleus de nommer les bons coups de l'OMHM des cinq dernières années, le développement des compétences des cols bleus a été l'un des premiers nommés. Il est très apprécié par les employés, mais également par l'organisation, car il lui permet de réaliser des économies tout en assurant une qualité hors pair des travaux. Encore cette année, l'OMHM démontre son intérêt en signant trois nouvelles ententes avec le Syndicat des Cols bleus regroupés de Montréal (SCFP-301).

- Le poste de préposé aux travaux mineurs en électricité est remplacé par celui d'électricien avec un statut d'apprenti. Ce changement permettra à ces préposés d'accéder à un parcours de formation et à un certificat de qualification délivré par Emploi-Québec.
- Un poste de préposé aux travaux de placoplatre est créé. Il découle du succès du projet-pilote réalisé en 2018 dans le Secteur Est. Ce projet avait permis de réaliser des économies de 160 000 \$.
- Lorsqu'un poste de métier est à pourvoir, l'ancienneté des salariés titulaires de la fonction est dorénavant priorisée, non plus celle provenant de salariés d'une autre unité administrative.



## LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL : 15 AUDITS

Dans le cadre de son plan de prévention en santé et sécurité du travail 2017-2020, l'OMHM s'est engagé à auditer différents immeubles en partenariat avec un consultant externe. Au cours de l'audit, les méthodes, les équipements et l'environnement de travail des employés sont regardés dans une perspective de santé et sécurité. Selon Michel Gauvin, conseiller en ressources humaines, les gestionnaires apprécient ces audits : « Ils sont très utiles pour eux. Ça leur permet de corriger les situations potentiellement à risque. Quant à l'organisation, le rapport émis par le consultant permet d'orienter les actions préventives en vue d'améliorer le niveau de sécurité global dans l'organisation sur la base des recommandations émanant de l'auditrice ». En 2019, 15 immeubles ont ainsi été visités. Le rapport issu de l'audit a démontré de belles améliorations, particulièrement quant à la procédure de cadenassage des chutes à déchets et du port des équipements de sécurité par nos employés. Ceci témoigne de l'impact positif de la formation donnée. Par ailleurs, les recommandations issues du rapport seront mises en application tout au long de l'année 2020.

## VERS UNE MARQUE EMPLOYEUR

En contexte de pénurie de main-d'œuvre et de départs massifs à la retraite, les entreprises doivent revoir leurs stratégies de recrutement. L'OMHM ne fait pas exception et a décidé, en 2019, de se faire accompagner par la firme de

marketing et ressources humaines Proxima Centauri pour établir sa marque employeur. Une nouvelle signature visuelle a été conçue pour être arborée notamment sur les offres d'emploi. La structure technologique du module de gestion de carrière a été mise en place pour accélérer et alléger le recrutement en ligne des candidats externes et faciliter la postulation en ligne pour les employés.

## NOUVEAU PARCOURS DE FORMATION DES GESTIONNAIRES

Avec les départs à la retraite, l'organisation mise sur sa force vive interne pour assurer la relève en gestion. Un troisième parcours en développement de compétences des cadres a été déployé en 2019. Ce programme a permis de former les gestionnaires de l'organisation afin de les aider à développer diverses compétences prioritaires en lien notamment avec l'expérience client, la gestion du changement et le leadership. D'autres compétences seront abordées au cours de l'année à venir.

Des formations à la carte sur un sujet particulier ont aussi commencé à être offertes. La formation intitulée *La gestion efficace d'employés ayant des personnalités difficiles* a d'ailleurs suscité un vif intérêt.

## CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

Depuis 2016, l'OMHM détient la certification de la norme Conciliation travail-famille (CTF) délivrée par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ). Cette norme reconnaît les efforts et les mesures mises en place par l'organisation pour atténuer, auprès des employés, les contraintes et les exigences liées au monde du travail. En 2018 et 2019, plus de 450 employés ont répondu à un sondage pour évaluer leur appréciation des mesures en place. Près de 82 % ont reconnu qu'elles contribuaient à leur qualité de vie et les incitaient à demeurer à l'emploi de l'organisation.





## UNE JOURNÉE À LA HAUTEUR DE NOS 50 ANS

Le 13 novembre, c'était un retour aux sources pour les plus anciens employés de l'organisation. Pour passer en revue ses 50 ans d'adresse et de savoir-faire, l'OMHM leur avait donné rendez-vous au Marché Bonsecours, là où se trouvaient ses premiers bureaux.

### Un événement par et pour les employés

Les employés avaient été invités à présenter l'évolution de leur profession au cours des 50 dernières années. Quels sont les produits de nettoyage ou les moyens de communication utilisés au fil du temps? Comment les systèmes de sécurité ont-ils évolué dans nos habitations? Chaque spécialité avait ainsi son kiosque. Sans nul doute, l'espace cuisine, aménagé par les menuisiers, les peintres et autres préposés à l'entretien et aux réparations, a marqué les esprits par son originalité et le travail de coordination requis. D'autres kiosques nous ont rappelé que certaines spécialités se sont

développées au cours des dernières années pour répondre à des besoins récents. Pensons à l'équipe des programmes Supplément au loyer (PSL) ou celle de la salubrité qui accompagne les locataires aux prises avec de la vermine ou encore celle des technologies de l'information et des télécommunications.

Invités à participer à l'événement et à visiter le salon, plusieurs retraités ont enrichi la qualité des kiosques par leur témoignage et leurs connaissances. Un jeu-questionnaire a permis de survoler les faits marquants des 50 dernières années et de partager des anecdotes inédites avec beaucoup d'humour.

### Traiteur du réseau ENHARMONIE

Un tel événement ne saurait être complet sans le service de restauration. Véritable complice, le directeur de la restauration des résidences ENHARMONIE, Louis-Charles Desjardins, a réuni une brigade composée des chefs et des directeurs des résidences pour en mettre plein la vue et plein les papilles. Les employés se sont dits choyés par la qualité du service.



### **NOUVEAU CENTRE ADMINISTRATIF : DES AGENTS DE CHANGEMENT SONT FORMÉS**

Avec le lancement de la construction du projet Îlot Rosemont, qui inclut le futur centre administratif de l'OMHM, les activités du comité des employés ont pu reprendre là où elles avaient été laissées en 2016. Dix-sept employés ont été nommés au poste d'agent de changement. Ils joueront un rôle pivot, car ils auront à faire vivre le projet auprès de leurs collègues, à les informer et à partager leurs préoccupations. Pour les aider dans leur tâche, une formation en gestion du changement leur a été dispensée.

En parallèle, les plans d'aménagement des espaces de travail ont été actualisés pour répondre aux besoins d'espace des services qui auraient évolué depuis la première prise de besoins.

### **MOBILISATION DES EMPLOYÉS POUR LES DÉMUNIS**

Tous les ans, la campagne conjointe Fondation de l'OMHM et Centraide mobilise un grand nombre d'employés. Tout au long de l'année, diverses activités sont organisées et remportent un grand succès : ventes de vêtements, de gâteries maison, d'articles artisanaux et de calepins, d'huile d'olive, de pains et viennoiseries, activités à la cabane à sucre, défilé de mode, tirages, tournoi de quilles, souper spaghetti, dîners d'équipe. Ces activités, combinées aux sommes recueillies par le biais des dons à la source, ont permis de remettre plus de 31 000 \$ aux deux organismes dédiés à la persévérance scolaire des jeunes en HLM et aux plus démunis de notre société.





## OBJECTIFS 2020

Les orientations prioritaires\* énoncées dans le nouveau plan stratégique 2020-2025 se traduisent par diverses actions prioritaires en 2020, dont celles-ci :

- Avoir déposé le Plan stratégique 2020-2025 au conseil d'administration pour adoption finale;
- Avoir proposé au conseil d'administration des outils de mesure des résultats du plan stratégique 2020-2025;
- Avoir investi 100 % des budgets disponibles en 2020, afin de remettre ou maintenir en état (cote d'état C) nos immeubles et nos logements;
- Avoir lancé le développement de nouveaux logements sociaux et abordables répondant aux besoins de clientèles diverses selon les Cibles de développement 2019-2028;
- Avoir amorcé, en consultation avec les locataires, une réflexion en vue de développer un plan d'action intégré et concerté en matière de sécurité pour les locataires de l'OMHM;
- Mettre en place une stratégie de financement du maintien des actifs du logement abordable.

\* Les objectifs ont été définis avant la pandémie de COVID-19.



# RÉSULTATS FINANCIERS 2019

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	HLM public 2019	HLM privé 2019	PSL 2019
	\$	\$	\$
<b>Produits</b>			
Loyers	92 245 269	229 712	-
Apports:			
Subventions provinciales	69 356 202	57 504	54 366 184
Subventions municipales	9 902 190	-	5 993 225
Subventions fédérales	-	-	-
Amortissement subventions provinciales	15 463 504	109 476	-
Amortissement subventions municipales	245 340	-	-
Autres	1 077 154	2 729	-
<b>Total des Produits</b>	<b>188 289 659</b>	<b>399 421</b>	<b>60 359 409</b>
<b>Charges</b>			
Administration	29 224 918	24 330	60 359 409
Conciergerie et entretien	30 901 578	34 994	-
Énergie, taxes, assurances et sinistres	59 935 956	158 461	-
Remplacement, amélioration et modernisation	36 761 867	44 721	-
Intérêts sur financement intérimaire RAM Capitalisé	690 601	-	-
Intérêts sur la dette à long terme	11 038 890	19 984	-
Autres frais de financement	455 491	-	-
Amortissement des immobilisations corporelles	16 092 155	109 476	-
Amortissement de la contribution au FQHC	-	-	-
Services à la clientèle	2 411 432	-	-
<b>Total des Charges</b>	<b>187 512 888</b>	<b>391 966</b>	<b>60 359 409</b>
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<b>776 771</b>	<b>7 455</b>	<b>-</b>

ACL 2019	LAQ 2019	Immeubles Benny Farm et autres 2019	Total multiprogramme	
\$	\$	\$	2019 \$	2018 \$
2 521 105	20 639 962	2 590 810	<b>118 226 858</b>	114 778 812
-	-	-	<b>123 779 890</b>	122 875 669
-	-	-	<b>15 895 415</b>	15 466 017
-	-	310 480	<b>310 480</b>	346 332
483 099	2 725 826	-	<b>18 781 905</b>	16 739 453
158 738	979 174	-	<b>1 383 252</b>	1 373 362
74 090	511 751	583 210	<b>2 248 934</b>	2 076 488
<b>3 237 032</b>	<b>24 856 713</b>	<b>3 484 500</b>	<b>280 626 734</b>	<b>273 656 133</b>
236 446	4 369 700	320 294	<b>94 535 097</b>	90 503 414
457 403	3 891 902	602 851	<b>35 888 728</b>	35 071 095
606 611	4 839 746	727 372	<b>66 268 146</b>	65 294 052
-	-	-	<b>36 806 588</b>	38 070 566
-	-	-	<b>690 601</b>	786 228
620 033	1 982 825	671 527	<b>14 333 259</b>	13 805 545
-	-	-	<b>455 491</b>	462 808
1 054 264	5 697 507	453 538	<b>23 406 940</b>	21 132 207
20 036	284 630	-	<b>304 666</b>	245 820
258	2 857 932	445 568	<b>5 715 190</b>	5 980 141
<b>2 995 051</b>	<b>23 924 242</b>	<b>3 221 150</b>	<b>278 404 706</b>	<b>271 351 876</b>
241 981	932 471	263 350	<b>2 222 028</b>	2 304 257

# 50 ans d'adresse au **cœur** des quartiers



Office municipal  
d'habitation  
de Montréal

Ce document est publié par le Service des communications.

**Directeur :** Mathieu Vachon

**Coordination :**

Ingrid Dirickx et Marie Bouchard

**Rédaction :**

Ingrid Dirickx, en collaboration avec de nombreux collègues

**Conception graphique et montage :**

Art & Graf

**Photographies :**

Ville de Montréal/Sylvain Légaré,  
Olivier Bousquet, Alarie Photo,  
Marie-Eve Rompré, 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](http://www.omhm.qc.ca)

3<sup>e</sup> trimestre 2020

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 978-2-921999-53-3