

La Rose des vents



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Le bulletin des locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal Décembre 2017 • Volume 16 • No 2

✎ Ils ont grimpé au sommet du Maroc au profit de la Fondation

Page 17

✎ Sondage
Votre satisfaction nous tient à cœur!
Page 5

✎ Des standards de qualité d'entretien pour améliorer les milieux de vie
Page 6

✎ Fiers d'être chez nous!
Page 16



Joyeuses fêtes à nos locataires!

Prenez note que tous les bureaux de l'Office municipal d'habitation de Montréal seront fermés les 25, 26 et 27 décembre 2017 ainsi que les 1, 2 et 3 janvier 2018.

Toutefois, le centre d'appels et de la sécurité sera ouvert pour les urgences : 514 872-6646.

La Rose des vents est aussi disponible au www.omhm.qc.ca, sous l'onglet *Actualité et publications*.



Danielle Cécile
Directrice générale
de l'OMHM

Communiquer et collaborer pour assurer la qualité de nos relations

Chères locataires,
chers locataires,

Je vous en avais parlé brièvement dans l'édition précédente de *La rose des vents*, mais c'est maintenant chose faite : notre chantier sur les communications a commencé ses travaux. Les communications avec les locataires sont primordiales et elles touchent l'ensemble de nos rapports avec vous. C'est pourquoi nous allons prendre les moyens et le temps nécessaires pour faire les choses correctement et mener à bien ce projet d'envergure.

Déjà, les premiers travaux d'analyse et de validation indiquent, comme je m'y attendais, à quel point la contribution des trois représentants des locataires sera significative. Ils sont en effet bien placés pour connaître les enjeux de communication avec l'Office

municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et pour exprimer votre point de vue. J'en profite pour remercier M^{me} Lidi-Maria Costache et M. Richard Gagné, membres du Comité consultatif des résidents des HLM de Montréal, ainsi que M. Jean-Claude Leblond, du Comité consultatif des résidents ENHARMONIE (provisoire), d'avoir accepté ce mandat.

Vous noterez par ailleurs que certains articles et messages de vos élus dans cette *Rose des vents* nous rappellent l'importance de la collaboration entre l'OMHM et ses locataires pour préserver la qualité des milieux de vie, qu'il soit question de propreté et d'entretien ou de relations entre locataires et employés. Je partage cette vision, car nous avons tout à gagner à travailler ensemble et à entretenir des relations basées sur le respect mutuel.

Vous aurez aussi remarqué notre page couverture qui souligne l'exploit de deux jeunes résidents des HLM, qui sont montés au sommet de la plus haute montagne du Maroc grâce à l'appui de la Fondation de l'OMHM. Ils nous racontent les hauts et les bas de leur aventure à la page 17. Ils sont la preuve que les jeunes des HLM ont un grand potentiel et qu'il faut les encourager à réaliser leurs rêves.

Enfin, je vous souhaite du fond du cœur une très joyeuse période des Fêtes et de belles célébrations avec vos proches. Ayons également une pensée pour les personnes qui sont seules ou malades. Essayons de leur offrir, à la mesure de nos moyens, un peu de notre temps afin qu'elles puissent vivre, elles aussi, des moments festifs.

Vos élus vous parlent



Ghislaine Laramée
Membre locataire du
conseil d'administration
de l'OMHM

Ce petit papier par terre, c'est l'affaire de tous

Il s'agit peut-être d'un papier échappé sans qu'on s'en rende compte dans le corridor alors qu'on transporte son sac d'épicerie, un sac d'emballage qui part au vent au sortir de l'immeuble, un cœur de pomme jeté par négligence, sans même y penser...

Souvent, il ne faut qu'un papier, un seul débris pour qu'un autre, puis dix et bientôt des centaines s'accumulent. Ce premier déchet a donné le signal que la propreté de nos lieux d'habitation n'est pas importante et ne nous regarde pas. C'est ainsi qu'une collectivité se retrouve à vivre dans un endroit malpropre.

La solution est simple, et chacun peut la mettre en pratique. Il suffit de faire attention à ne rien jeter par

terre, de se sentir concerné lorsqu'on voit quelque chose qui traîne sur le terrain ou à l'intérieur de son immeuble et de ne pas hésiter à le ramasser et à le mettre à la poubelle, même si ce n'est pas nous qui l'avons jeté!

Cette solution s'applique aussi à la salle commune, qui sert à tous les résidents. Tous devraient prendre la responsabilité de ranger ce qui traîne sur les tables et de bien placer les chaises et les fauteuils. Cette salle, c'est un peu notre salon à tous. Il suffit d'y faire un peu attention pour qu'elle soit toujours accueillante. Si chacun s'y met, notre environnement restera propre, et nous pourrions tous en être très fiers.



Marie Benoite Bukuru

Présidente par intérim du CCR

Tout locataire, même jeune, a un impact sur son milieu

Depuis que je côtoie, au Comité consultatif des résidents (CCR), d'anciens ingénieurs, professeurs et avocats, je constate que les locataires de HLM ne sont pas différents des autres citoyens.

Cela vaut aussi pour nos jeunes résidents. Ils sont pleins de talents et de connaissances, comme en témoignent les articles du Rebond, leur magazine publié en ligne, et les activités organisées par les membres du MOUV, l'instance de participation des jeunes au sein de l'Office municipal d'habitation de Montréal. Au bout du compte, les jeunes résidents en HLM sont

de véritables clés passe-partout, capables d'ouvrir toutes les portes.

Pour qu'ils réalisent leur plein potentiel et que nos milieux de vie en tirent parti, nous devons les inciter à s'impliquer dans notre quotidien, notamment par l'entremise des comités de locataires. Ils pourraient ainsi développer leur esprit d'entraide et leur estime de soi, apprendre à poser des gestes réfléchis, s'ouvrir aux gens en participant à la vie associative. En contribuant aux activités ou aux projets communautaires, ils peuvent apporter des changements

positifs à leurs milieux, briser l'isolement des aînés, faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et dynamiser leur quartier. Mais quelle place les comités de locataires réservent-ils actuellement aux jeunes? Nous devons nous poser la question afin de voir comment nous pouvons leur en donner une.

Tout locataire, même jeune, a un impact sur son milieu. Nous gagnerons tous à créer des occasions offrant aux jeunes la possibilité d'améliorer non seulement nos milieux, mais toute la communauté. La clé pour y arriver est dans nos poches.



Sylvain Labrecque

Membre locataire du conseil d'administration de l'OMHM

Un appel à la relève

Vous qui, de votre chez-vous, voyez tout ce qui pourrait être amélioré dans nos milieux de vie, qui avez envie de vous impliquer, qui avez cette petite étincelle qui peut changer les choses, faites-vous connaître!

Les milieux destinés aux familles et aux personnes seules ont tout particulièrement besoin de représentants. Vous aimeriez mettre sur pied une association de locataires dans votre immeuble? Vous avez des idées pour faciliter la cohabitation entre les locataires? Vous caressez un projet qui pourrait améliorer votre environnement? N'attendez plus!

Pour vous engager, pour découvrir les moyens de monter des projets ou pour participer à des initiatives existantes, parlez à votre organisateur communau-

taire. Son rôle est de vous accompagner dans l'amélioration de votre milieu de vie. Si vous ne connaissez pas son nom, communiquez avec votre agent de location ou le centre d'appels de l'Office municipal d'habitation de Montréal (514 872-6646) pour avoir cette information.

Nous, vos élus au conseil d'administration et au Comité consultatif des résidents (CCR), avons besoin de toutes les personnes désireuses d'apporter des changements positifs. La relève est vitale. Nous comptons sur vous pour assurer l'avenir des instances de participation des locataires que sont les comités de secteur, le CCR et les locataires siégeant au conseil d'administration. Faites-vous entendre! Impliquez-vous! Vos idées sont les bienvenues.

Punaises de lit : comment réduire les risques d'en avoir

Par Ingrid Dirickx, chargée de communication à l'OMHM

Les punaises de lit peuvent se retrouver partout : dans les transports en commun, les hôtels, les bibliothèques et, bien sûr, dans nos maisons. En fait, là où il y a des humains. Alors que pouvons-nous faire pour ne pas les inviter chez nous?

Deux locataires, Monique Beaudry, des habitations Chaumont, et Johana James, des habitations Notre-Dame-de-Grâce, ont accepté de parler de ce qu'elles ont fait quand elles étaient aux prises avec des punaises.

Inspection régulière

Toutes deux s'accordent pour dire que l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) doit continuer ses visites d'inspection. « C'est grâce à une de ces inspections que j'ai appris que j'avais des punaises, souligne M^{me} Beaudry. J'avais trois piqûres sur mon bras, mais je n'ai jamais pensé qu'une punaise en était responsable. »

Intervention rapide

Quand Mme Beaudry a su que l'exterminateur avait trouvé une punaise, elle et sa fille ont préparé soigneusement le logement en vue du traitement, notamment en passant tous les vêtements et les draps à la sècheuse. « Et j'en avais du tissu!, confie M^{me} Beaudry, car je suis couturière de métier. Après un seul traitement, il n'y avait plus de punaises. » « En général, précise Mélanie Sanche, directrice du Service de la salubrité à l'OMHM, trois traitements sont nécessaires. Heureusement, madame avait très peu de punaises dans son logement et elle est intervenue rapidement. »

Ne pas traiter soi-même son logement

Quand elle a appris que son voisin avait des punaises, M^{me} James a acheté un insecticide et en a couvert le bas de la porte. « Ça n'a servi à rien puisque j'en ai eu quand même », explique-t-elle. M^{me} Sanche déplore que le premier réflexe de certains locataires soit d'acheter des produits du commerce, car ils ne font que chasser les punaises dans les autres pièces ou chez les voisins. De plus, ils sont dangereux pour la santé s'ils ne sont pas utilisés correctement.

Ne pas ramasser de matelas ni de meubles usagés

M^{me} James conseille aussi de ne jamais ramasser de matelas ou de meubles usagés. Mélanie Sanche confirme qu'ils peuvent introduire des punaises dans un appartement. « Parfois, nous voyons des matelas être jetés par un locataire, puis rapidement récupérés par un voisin, alors qu'ils peuvent être infestés. Il ne le ferait pas s'il savait à quel point la préparation du logement en vue des traitements est exigeante. Une autre source d'infestation peut être des vêtements usagés. Avant de les porter, mettez-les dans la sècheuse au cycle le plus chaud pendant 30 minutes, avant même de les laver. S'il y a des punaises, elles seront tuées, ainsi que leurs œufs. »

Logement propre et pas encombré

M^{mes} James et Beaudry s'entendent pour dire qu'avoir un logement propre augmente les chances de succès du traitement. De plus, il ne doit pas être encombré. Quand il y a beaucoup d'objets dans le logement, le traitement ne peut pas se faire, car il y a trop de cachettes possibles pour les punaises.

« Nous posons tous, souvent de façon involontaire, des gestes qui peuvent nous mettre à risque. Mais quand nous connaissons ces gestes, il est plus facile d'être prudents pour les éviter la prochaine fois », conclut Mélanie Sanche.

« Vous voyez des punaises de lit? Composez immédiatement le 514 872-OMHM (6646) »

- la directrice du Service de la salubrité.



Le logement de Johana James a été nettoyé et rangé en vue du traitement.

Votre satisfaction nous tient à cœur!

Par Mathieu Vachon, directeur du Service des communications de l'OMHM

À la fin de 2016, plus de 1 000 locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) ont répondu à un sondage téléphonique réalisé par la firme Saine Marketing dans le cadre de l'étude de satisfaction des locataires.

Cette étude est réalisée tous les trois ans pour connaître votre opinion sur divers sujets et, par la suite, mettre en place les améliorations nécessaires. Nous profitons d'ailleurs de l'occasion pour remercier celles et ceux qui ont pris le temps de répondre au questionnaire.

Les répondants ont donné une note globale de satisfaction de 8,2 sur 10 quant à la qualité générale des services offerts par l'OMHM, soit une note juste un peu plus élevée que lors du sondage de 2013. Bien que ce résultat soit bon, il y a bien sûr des aspects pour lesquels les locataires se sont dits moins satisfaits.

Des améliorations en cours

Nous prenons très au sérieux les constats et les commentaires reçus. L'OMHM a pris note des insatisfactions et des aspects plus positifs. Des projets sont débutés afin d'améliorer continuellement les services aux résidents. Par exemple, en ce qui touche les quatre aspects qui obtiennent la moins grande satisfaction :

Entretien

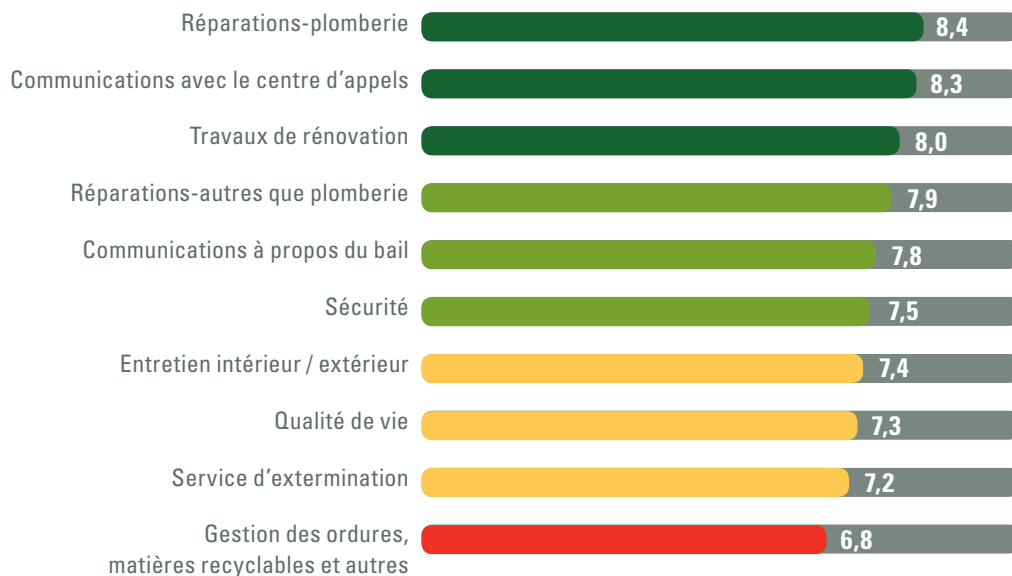
Des changements importants sont en cours, notamment par le biais du projet d'amélioration des espaces communs des bâtiments pour familles et du projet d'uniformisation des méthodes, des produits et des équipements d'entretien.

Qualité de vie

Cet aspect concerne, entre autres, les relations entre voisins. Nous poursuivons nos efforts de sensibilisation au respect du règlement d'immeuble en intégrant diverses idées que vous nous avez transmises lors du sondage.

TABLEAU DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

0 - Pas du tout satisfait; 10-Totalement satisfait



Extermination

Il est très désagréable de se retrouver avec des problèmes de vermine. Nous mettons tout en œuvre pour réduire les délais de traitement et maximiser les résultats. Nous avons précisé nos attentes envers les entreprises d'extermination, avec qui nous travaillons intensivement pour améliorer les services.

Gestion des ordures

Nous continuons à raffiner nos méthodes de travail et développons des projets pour encourager le respect des consignes entourant la disposition des matières résiduelles (ordures, matières recyclées et objets encombrants) dans les habitations.

Ces quatre aspects de la vie en HLM ont un point commun : la responsabilité est partagée entre l'OMHM et les résidents. Vous avez un rôle important à jouer dans le maintien de la qualité de vos milieux de vie. Votre contribution est indispensable. Sans vous, nos efforts ne peuvent donner les résultats auxquels vous vous attendez.

PARTICIPEZ AU SONDRAGE SUR LES COMMUNICATIONS ENTRE L'OMHM ET SES RÉSIDANTS

Tous les jours, de nombreux échanges ont lieu entre l'OMHM et ses résidents. Ils peuvent prendre la forme de documents, d'appels téléphoniques, de rencontres, etc. Comme partenaire de vos milieux de vie, l'OMHM vise à bien vous informer, à traiter vos demandes avec attention et à vous offrir des services qui répondent à vos besoins.

L'OMHM souhaite connaître votre opinion. Quels sont les points forts et les points à améliorer dans nos communications? Nous vous invitons à remplir un bref sondage sur notre site Web d'ici le 12 janvier 2018 : www.omhm.qc.ca/sondage.

Votre opinion compte. Merci pour votre participation!

Des standards de qualité d'entretien pour améliorer les milieux de vie

Par Jocelyne Dorris, chargée de communication à l'OMHM

Cet automne, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) a présenté au Comité consultatif des résidents (CCR) les standards d'entretien de ses habitations et a pris l'engagement auprès des locataires de faire de la propreté une de ses priorités.

Puisque les besoins d'entretien varient d'une habitation à l'autre, les membres du CCR ont accueilli favorablement ces standards qui sont axés sur la qualité et les résultats et non sur la fréquence. Les interventions des préposés à l'entretien et aux réparations sont plus efficaces si elles se font selon les besoins réels plutôt que sur une répétition de tâches qui ne sont pas nécessaires.

Voici un tableau qui résume les standards d'entretien qui seront appliqués dans votre immeuble :

STANDARDS D'ENTRETIEN CONTINU	
ENTRETIEN LIEUX OU ÉLÉMENTS	OBJECTIFS DE PROPRETÉ
<p>TERRAIN Propreté du terrain : papiers, débris, feuilles ou autres objets non usuels (d'avril à la fin de novembre) Prise en charge de gros rebuts (meubles) déposés par les locataires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pas de papiers ou de débris sur le terrain ✓ Les rebuts placés en bordure de rue ou aux endroits prévus et aux journées prévues de ramassage
<p>HALL D'ENTRÉE Plancher, tapis, murs, cadrages, interphone, vitres accessibles Cabine d'ascenseur (entretien murs, planchers, cadrages, lumières, téléphone d'urgence)</p> <p>CAGES D'ESCALIER Entretien planchers, marches et contremarches, mains courantes, limons, plafonds, murs, cadrages, vitres accessibles, luminaires</p> <p>CORRIDORS – CORRIDORS SOUS-SOL Entretien planchers, tapis, murs, cadrages, vitres accessibles, plafonds et vide-ordures Entretien luminaires, accessoires, trappes de ventilation et aires de circulation avec présence d'objets non usuels</p> <p>BUANDERIE Luminaires, planchers, accessoires, trappes de ventilation, vitres accessibles, poubelles</p> <p>SALLE COMMUNE Toilettes, à l'intérieur ou à l'extérieur de la salle, luminaires, planchers, accessoires, trappes de ventilation, vitres accessibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aucun signe de saleté (traces de doigts, taches, traces de liquide, poussières, insectes, toiles d'araignées, traces de guenille au-dessus des plinthes, traces de matériel roulant, éraflures, trous dans les murs, graffitis)
<p>BACS ET SALLES À DÉCHETS Entretien et gestion des bacs à ordures/bacs à recyclage/bacs à compost/bacs identifiés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bacs propres, à leur place et qui ne débordent pas

Les prochains audits d'entretien des habitations permettront de mesurer de façon concrète l'atteinte des résultats. Les locataires auront aussi l'occasion d'exprimer leur degré de satisfaction lors du prochain sondage prévu à l'automne 2019. Et n'oubliez pas que votre collaboration est importante pour le maintien de la propreté!

QU'EST-CE QU'UN AUDIT?

Un audit est un genre d'« examen » qui a pour but de vérifier le bon fonctionnement d'une entreprise et de ses services. Les comités d'audit d'entretien de l'OMHM, composés de deux gestionnaires de l'OMHM et d'un locataire, évaluent la qualité de l'entretien général et de la sécurité à l'intérieur et à l'extérieur de l'immeuble. Les auditeurs n'entrent pas dans les logements. Lors de l'examen des lieux, ils accordent des points à chaque élément vu (terrain, hall d'entrée, ascenseurs, etc.). Sur la base des résultats obtenus, des correctifs sont apportés aux éléments qui font défaut. Il y a généralement deux audits par année par secteur.

Sécuriser les façades de nos HLM : une obligation

Par Marie-Eve Leblanc, chargée de communication à l'OMHM

Vous vous demandez pourquoi l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) réalise des travaux pour sécuriser les façades de ses HLM? Pourquoi ces travaux sont-ils faits avant d'autres que vous jugez plus importants? Vous trouverez les réponses à ces questions en lisant cet article.

Tous les 5 ans, l'OMHM inspecte ses bâtiments de 5 étages et plus, car c'est une obligation pour tous les propriétaires depuis 2013. Il doit s'assurer qu'il n'y a pas de situations dangereuses mettant à risque la sécurité des personnes qui habitent ses bâtiments, qui les fréquentent ou qui circulent à proximité.

La réglementation découle de demandes issues du milieu de la prévention des incendies et de recommandations formulées par les coroners afin de prévenir des événements mortels (voir notre encadré).

UN TRISTE SOUVENIR...

En 2009, à Montréal, une femme a connu une fin tragique lorsqu'un bloc de béton s'est détaché du 18^e étage d'un hôtel du centre-ville pour aller s'écraser sur la table du restaurant à laquelle elle était assise.

Les inspections permettent de déterminer les travaux correctifs d'entretien et de réparations nécessaires. En fonction de la gravité de la situation, ces travaux doivent être réalisés immédiatement ou dans un court délai. Ils peuvent toucher :

- la structure et le revêtement des murs extérieurs (béton, brique, etc.);
- les marquises, les balcons et les garde-corps;
- les autres objets liés à ces murs (cheminées, antennes, climatiseurs, etc.).

Pourquoi ne pas en profiter pour moderniser mon immeuble?

La modernisation de l'immeuble, l'amélioration du confort ou les travaux à l'intérieur des logements exigent un temps de conception et de réalisation assez long. De plus, ces projets doivent être priorisés en tenant compte de l'ensemble des besoins du parc immobilier de l'OMHM. Ils doivent faire l'objet de projets distincts.



L'entretien, la réparation et la sécurisation des façades permettent de conserver les immeubles en bon état et d'assurer la sécurité de tous jusqu'au moment de réaliser des travaux majeurs de rénovation.

La mise en place de mesures spéciales pour mieux vivre les travaux

La sécurisation des façades se réalise en présence des locataires et peut causer de grands dérangements pendant les travaux, par exemple :

- du bruit et de la poussière;
- un accès limité au balcon;
- l'obligation de retirer les climatiseurs;
- la fermeture des portes et des fenêtres.

Afin de minimiser ces impacts, l'OMHM déploie ses équipes, travaille en partenariat avec les entrepreneurs et met en place certaines mesures comme :

- l'accès en tout temps à une salle communautaire climatisée;
- le prêt de climatiseurs portatifs, selon les besoins.

Si de tels travaux sont prévus dans votre immeuble, un bulletin Infochantier vous sera envoyé. Vous serez aussi invité à participer à une rencontre d'information où vous pourrez en savoir plus sur les travaux et leurs impacts, partager vos préoccupations, poser vos questions pour que, nous l'espérons, vous viviez mieux les travaux.



CHAQUE ANNÉE, L'OMHM :

- inspecte en moyenne 25 bâtiments de 5 étages ou plus;
- réalise une dizaine de chantiers de cette nature;
- investit 6 à 7 millions de dollars dans la sécurisation des façades de ses HLM à la suite des inspections.

Le règlement d'immeuble : pour mieux vivre ensemble

Par Jocelyne Dorris, chargée de communication à l'OMHM

Votre bail, qui inclut le règlement d'immeuble, est un contrat que vous passez avec l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Si vous souhaitez y mettre fin avant son échéance, voici comment procéder.

Mettre fin à votre bail avant son échéance est possible, pour autant que vous préveniez l'OMHM en adressant un avis écrit à votre agent de location trois mois complets avant la date à laquelle vous désirez partir. Si une personne quitte son logement avant le délai obligatoire de trois mois, elle devra payer le loyer pour cette période même si elle n'occupe plus le logement. Il y a des exceptions, par exemple, si la personne décède ou qu'elle est admise dans un Centre d'hébergement (CHSLD). L'agent de location vous informera des délais requis pour annuler votre bail, selon votre situation.

Pendant cette période, vous devrez donner accès à votre logement aux employés et aux futurs locataires lors de visites. Lorsque vous quittez votre logement, vous devez enlever les meubles et les objets qui vous appartiennent. Il est conseillé de faire le tour du logement pour s'assurer que tout est en ordre. L'OMHM effectuera une inspection des lieux afin de voir si le logement est en bon état, car si des travaux s'avèrent nécessaires à cause de la négligence ou d'un mauvais entretien de la part du résident, il a le droit de lui envoyer une facture pour qu'il rembourse les coûts des travaux engendrés.

En cette période hivernale, nous vous parlons aussi d'un sujet qui vous préoccupe : le déneigement!

Lorsque la neige se met à tomber, nous trouvons ça joli. Puis, nous nous disons qu'il faut la pelleter! Chaque hiver, le centre d'appels de l'OMHM reçoit beaucoup de questions au sujet du déneigement, par exemple qui en est responsable et à compter de quelle quantité la neige au sol est-elle enlevée ?



Les responsabilités de chacun

Le résident qui habite une maison en rangée ou une maison individuelle jumelée est responsable du déneigement de toutes les issues et des chemins d'accès jusqu'au trottoir. Il est responsable aussi de l'épandage de sel ou de sable lorsqu'il y a présence de glace.

Les entrées et les sorties des tours et des habitations à logements multiples sont déneigées par des entrepreneurs privés, qui sont sous contrat avec l'OMHM. En tout temps, ils doivent enlever la neige aux endroits suivants : les entrées principales, les rampes d'accès pour personne handicapée, les sorties de secours et des salles communautaires, les entrées de garage et les stationnements.

Les voies d'accès doivent être libres de neige pour assurer la circulation des piétons et des automobiles sans difficulté et sans danger. L'entrepreneur est aussi responsable de répandre du sel ou du sable dès qu'il y a du verglas ou la formation de glace. Il est précisé, dans son contrat de service, que :

- l'enlèvement se fait après une chute de neige lorsqu'il y a accumulation au sol de 5 cm (2 po) et plus, même si cette accumulation est causée par la poudrière;
- l'enlèvement commence lorsqu'il ne neige plus;
- le délai pour commencer l'enlèvement est de 3 heures pour les tours d'habitation et de 24 heures pour les autres habitations.

Chaque locataire est responsable du déneigement de son espace de stationnement extérieur. Une entreprise privée déneige les aires de circulation.



Ces rappels touchant le règlement d'immeuble se trouvent dans le *Guide du locataire* qui vous a été remis à la signature de votre bail. Si vous avez égaré votre guide, demandez-en une copie à votre agent de location. Vous pouvez également le trouver en ligne : www.omhm.qc.ca/guide-du-locataire-hlm.

Club Fleurs et Jardins

De belles réalisations faites par les membres tout au long de la saison 2017

Par Jocelyne Dorris, chargée de communication à l'OMHM

Le Club Fleurs et Jardins permet à ses membres de mettre en valeur leurs talents horticoles et de mettre en pratique les principes de l'agriculture urbaine. Pour le plus grand bénéfice des locataires et du voisinage!

Lorsque l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) a créé le Club Fleurs et Jardins (CFJ) en 2011, il avait deux objectifs principaux : faciliter la participation et le partage entre les locataires et stimuler les projets de verdissement et d'agriculture urbaine. Six ans plus tard, on peut dire que ces objectifs sont atteints.

Les aménagements paysagers réalisés par les membres embellissent les lieux et permettent aux résidents de tisser des liens entre eux et avec les voisins du quartier. Ce travail collectif a également pour effet de briser l'isolement de certaines personnes. Pour plusieurs membres du club, faire pousser fines herbes et légumes représente un gain pour la santé et une source de fierté au moment de la récolte.

Parmi les autres avantages, il faut souligner la contribution des membres aux actions en développement durable de l'OMHM. En effet, les gestes concrets pour l'environnement posés par les membres aident à améliorer et à maintenir la propreté, à lutter contre les îlots de chaleur et à augmenter la qualité de l'air.

Un partenaire indispensable au sein de la collectivité montréalaise

Par son implication comme organisme partenaire du CFJ, Sentier Urbain contribue depuis plusieurs années à l'amélioration des milieux de vie des locataires des HLM de Montréal. Les membres du club profitent grandement de leurs services horticoles.

Pendant la saison estivale, les experts de Sentier Urbain parcourent les habitations pour offrir formations et conseils. L'organisme est responsable des commandes et de la distribution de matériel, comme les bacs à fleurs, la terre, le compost et le paillis. Il s'assure aussi de répartir le matériel entre les habitations de façon juste et en fonction de la disponibilité, car les quantités sont limitées.

L'organisme célèbre cette année 25 ans de présence au sein de la collectivité montréalaise. Tout un accomplissement qu'il faut saluer!



La responsable de l'Éco-quartier Saint-Jacques, Anne-Marie Bernier, a réalisé de beaux aménagements avec les jeunes de l'Association des voisins des cinq continents, qui travaille dans plusieurs habitations du Centre-Sud.



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Club



Fleurs et Jardins

Ensemble, on embellit la vie!

Bulletin d'adhésion

Plus de 10 000 \$ en prix à gagner!

Un tirage sera effectué en début de saison. Les membres peuvent s'inscrire dans la catégorie balcon ou terrain. En étant membre, vous bénéficiez de plusieurs autres avantages comme des conseils, des formations, des visites de jardins et des dons de matériel horticole (quantités limitées).

Pour plus de renseignements, visitez la section « Vous êtes locataires », « Penser vert » du site www.omhm.qc.ca



Lors de la visite au jardin Cultures amérindiennes, des membres locataires ont posé en compagnie de Brigitte Laliberté, chargée de projet en développement durable à l'OMHM (à l'arrière, à droite), et de trois employés de Sentier Urbain, Mourad Shalaby (à l'arrière, à droite), Thomas Rousselle Roozmon (à l'arrière, à gauche) et Lucie Vallée (en avant, à gauche).

Visites guidées

Cet été, Sentier Urbain a proposé deux visites dans son Circuit Jardins. Brigitte Laliberté, chargée de projets en développement durable à l'OMHM, était présente à l'une d'elles. « J'ai été agréablement surprise de voir à quel point nos membres s'intéressent à toutes les questions liées à la biodiversité, à l'impact des changements climatiques et aux actions citoyennes en développement durable. Les participants à la visite étaient bien au courant des enjeux », nous dit-elle.

Animation, collation, prix de présence et musique sont au programme de ces visites. « Cette activité gratuite fait découvrir aux participants des îlots de verdure en plein cœur de la ville, tout en savourant un café ou un jus dans un climat amical. Ils sont intéressés par plusieurs sujets et participent activement aux ateliers », affirme Lucie Vallée, conseillère horticole bien connue de Sentier Urbain.

Un loisir rassembleur que l'OMHM encourage

L'OMHM appuie concrètement les projets et initiatives des membres, jeunes et moins jeunes. En plus de la distribution gratuite de matériel, il organise un tirage de chèques-cadeaux pour des achats en pépinière dès le début de la saison. Nous remercions les pépinières participantes : Angel Jardins, Frank Fleuriste, Mega Centre Montréal, Les serres Noël Wilson et fils, Pépinière Jasmin et Willy Haeck et fils. Pour connaître les gagnants des chèques-cadeaux en 2017, visitez le www.omhm.qc.ca/club-fleurs-jardins.



Drissi Hamed pose fièrement, avec raison, à côté des potagers dont il s'occupe aux habitations Côte-Des-Neiges.

De plus, par son volet jeunesse, le club soutient financièrement une quinzaine d'organismes communautaires et environnementaux afin qu'une centaine de jeunes résidants réalisent des projets horticoles avec leur appui.

« Le Club Fleurs et Jardins procure des bienfaits, individuels et collectifs, qui démontrent à quel point il s'agit là d'un projet rassembleur et unique », conclut Brigitte Laliberté.

Pour voir des photos des réalisations des membres du club : www.omhm.qc.ca/club-fleurs-jardins

Prénom et nom de famille du participant (Une seule inscription par logement)

Adresse _____ App. _____ Ville _____ Code postal _____

[_____]
Téléphone

Courriel _____

Quel mot représente le mieux votre aménagement :

Balcon Terrain Balcon et terrain

N.B. : En devenant membre du Club Fleurs et Jardins, votre adhésion est renouvelée à chaque année.

Vous pouvez remplir un bulletin d'adhésion en ligne, au www.omhm.qc.ca, sous l'onglet «Vous êtes locataires», «Penser vert».

OU

Envoyez votre bulletin d'adhésion à l'adresse suivante :
OMHM - Club Fleurs et Jardins
415, rue Saint-Antoine Ouest,
2^e étage, Montréal, Qc H2Z 1H8

Renseignements :
514 872-2016

En m'inscrivant au Club Fleurs et Jardins, j'autorise l'Office municipal d'habitation de Montréal à utiliser ma photo dans diverses publications.



Un coup de pouce de locataires pour améliorer une formation



Très intéressés, les participants ont grandement apprécié le contenu pratique de la formation du 7 novembre portant sur la tenue de livres et les échanges qui ont suivi.

Cet automne, des trésoriers d'associations de locataires ont aidé à adapter une formation portant sur les finances aux besoins des bénévoles. Le résultat : le 7 novembre dernier, une formation améliorée sur la tenue de livres a été offerte en français et, pour la première fois, en anglais.

Des commentaires constructifs

Ce cours existe depuis longtemps et a principalement pour but de montrer aux trésoriers bénévoles comment préparer un bilan financier, avec toutes les étapes que cela comporte au fil des mois. Toutefois, après le cours, les participants mentionnaient souvent que son contenu devrait être plus pratique pour faciliter la compréhension de la matière, assez difficile pour des gens qui n'ont aucune expérience en comptabilité. De plus, les locataires anglophones souhaitaient recevoir une formation dans leur langue.

« Pour améliorer la formation, nous avons pensé nous inspirer des bons coups des trésoriers bénévoles », explique Danielle Lacroix, l'organisatrice communautaire qui a coordonné cette consultation.

Un (petit) exercice intéressant

En septembre, le formateur Normand Gilbert du Centre Saint-Pierre a donc rencontré deux trésoriers bénévoles, Antonin Gagnon et Suzanne Payant, pour connaître les outils et méthodes qu'ils utilisent dans leur comité. M^{me} Payant, des habitations de l'Érablière, a trouvé valorisant qu'on fasse appel à elle. « Parfois, on se pose des questions sur notre compétence. Alors, je me suis sentie appréciée quand on m'a invitée à cette consultation. » Pour sa part, M. Gagnon, des habitations Desjardins, a trouvé l'exercice intéressant, mais espérait des échanges plus « poussés » et davantage de participants. « Je m'attendais à ce qu'il y ait plus de gens présents. » Deux autres personnes devaient participer à l'exercice, mais ont eu un empêchement de dernière minute.

(suite en page 2) →

Vous serez ma motivation



Je suis heureuse d'intégrer une organisation qui travaille à améliorer la qualité de vie de ses locataires et qui tient à favoriser leur participation dans leurs milieux de vie et dans le processus décisionnel.

Au cours de ma vie professionnelle, j'ai toujours été active auprès de groupes de travail, de concertation ou de mobilisation communautaire qui visaient l'amélioration des conditions de vie ou des droits, que ce soit au Québec ou à l'échelle internationale. Je ne peux concevoir le travail autrement. Je suis donc « très bien tombée » à l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Non seulement le mélange de sensibilité et de professionnalisme de mes collègues, tout comme celui des employés des différents services de l'OMHM, est sans limites, mais l'engagement des locataires m'inspire réellement. Je peux vous assurer qu'il sera une source de motivation dans mon travail.

J'espère pouvoir donner ma couleur, toujours teintée de bonne humeur et de respect, au Service du développement communautaire et social de l'OMHM. Cela se traduira par une complicité et une relation privilégiée qui mèneront, j'en suis certaine, à de grandes réalisations!

Je dois déjà remercier le Comité consultatif des résidents et mes collègues pour leur accueil chaleureux ainsi que pour leur transparence et leur souci commun de veiller à ce que mon intégration se fasse rapidement et en harmonie. Je me suis déjà mise à la tâche et me réjouis de pouvoir vous soutenir dans l'amélioration de vos milieux de vie au cours des années qui viennent.

J'espère que vous passerez de très belles fêtes dans la paix et le plaisir. Je souhaite que l'année 2018 nous fasse progresser tout en préservant notre bonne entente.

Lorena Garrido, directrice
Service du développement communautaire
et social

→ Suite de la page 1



Les trésoriers bénévoles, Antonin Gagnon et Suzanne Payant (à gauche sur la photo), ont rencontré Danielle Lacroix et Normand Gilbert dans le but d'améliorer la formation portant sur les finances des comités de locataires.

Malgré cela, Danielle Lacroix croit que cet exercice a été utile pour adapter la formation. « Les associations font beaucoup de transactions, même s'il s'agit de sommes modestes. Il y a donc plusieurs risques d'erreurs », dit-elle. En consultant des personnes compétentes qui ont développé des méthodes de travail adaptées à la réalité des HLM, elle croit que la formation répond maintenant mieux aux besoins des bénévoles. Les commentaires qu'elle a recueillis le 7 novembre auprès des participants étaient d'ailleurs très positifs. Ils ont trouvé la formation éclairante et les outils offerts, utiles. Ils comprennent maintenant mieux les différentes étapes de comptabilité et ont aimé échanger avec leurs collègues.

Formations à venir

Ces formations vous donnent des outils pour bien remplir votre rôle. Profitez-en! Elles sont offertes gratuitement.

Date	Titre	Lieu	Station de métro
22 février 2018	Rôle et responsabilités d'un comité de locataires	Habitations Jean-Talon 7255, rue Durocher	Jean-Talon
22 février 2018	Role and responsibilities of a tenant committee (en anglais)	Habitations Place Lucy 5600, boul. Décarie	Snowdon
8 mars 2018	Préparer son assemblée générale	Habitations Gabriel-Sagard 3001, rue Everett	Saint-Michel
12 avril 2018	Le rôle du secrétaire : prise de notes des rencontres, compte-rendu, convocation	Habitations Clotilde-D'Amico 4000, rue Bannantyne	De l'Église
3 mai 2018	Recruter et encadrer les bénévoles	Habitations Sainte-Catherine d'Alexandrie 970, rue Robin	Berri-UQAM

Les cours se donnent de 10 h à 15 h, dans un HLM situé près d'une station de métro. Le lunch est inclus, mais les frais de déplacement des participants peuvent être assumés par les associations de locataires. Pour vous inscrire, communiquez avec Suzanne Morissette, par téléphone, au **514 872-2104**, ou par courriel, à suzanne.morissette@omhm.qc.ca.



Voisins, voisinez

Pour partir à la découverte de la cohabitation harmonieuse

Briser l'isolement... grâce au jeu

Traversé depuis toujours par le chemin de fer, Saint-Henri est un vieux quartier industriel qui a tout un passé historique à raconter. Une histoire que les femmes du Centre communautaire des femmes actives (CCFA) voulaient mieux connaître et partager. Elles ont donc décidé de créer un jeu de société basé sur leur quartier pour renforcer leur sentiment d'appartenance et de solidarité.

Toutes ces dames habitent des HLM du Secteur Sud-Ouest et se réunissent régulièrement au CCFA pour s'entraider, s'instruire, gagner en autonomie et développer leur réseau. Grâce à une subvention du programme Nouveaux horizons, elles ont pu étudier de nombreux jeux avant de concevoir *À la découverte de Saint-Henri*.

Ce projet collectif a nécessité beaucoup de recherches et a permis aux femmes d'acquérir de nouvelles compétences, de créer des liens et de développer leur estime de soi. Elles en étaient très fières lors du 5 à 7 qui a marqué le lancement de leur jeu, le 22 septembre dernier.

Le plateau de jeu reflète bien l'identité de leur quartier. Dessiné par des jeunes filles membres du CCFA, il s'appuie sur le thème du chemin de fer omniprésent et illustre quelques immeubles et structures bien reconnaissables. Pour avancer, les joueurs doivent répondre à des questions et démontrer leur connaissance de l'histoire du quartier.

Alice Robertson, fondatrice-coordonnatrice du CCFA, résidente des habitations Lenoir-Saint-Antoine et membre de la toute nouvelle association de locataires qui regroupe quatre HLM de Saint-Henri, souligne que le résultat final est vraiment professionnel. « Le jeu a été produit à 50 exemplaires et sa qualité a étonné nos membres, les élus de l'arrondissement, l'OMHM et le CIUSSS. »

Des exemplaires ont déjà été donnés aux écoles, à la maison des jeunes, aux bibliothèques du quartier et aux clubs de l'âge d'or. Tous ont jugé que le jeu avait une belle valeur éducative. Encouragée par ce succès, M^{me} Robertson est actuellement à la recherche de financement pour en produire à nouveau, car la demande est forte !



Sur le jeu *À la découverte de Saint-Henri*, le chemin de fer coloré serpente entre les points d'intérêt du quartier.



Alice Robertson (au centre) a piloté la réalisation du jeu qui a nécessité la participation de plusieurs membres du centre. Elle est entourée ici de Linda Lemaître et Colette Latour, qui ont fondé avec elle le CCFA en 2005.

Les priorités du CCR en 2018

Chaque année, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) demande au Comité consultatif des résidents (CCR) de l'informer des priorités budgétaires des locataires de HLM avant d'arrêter son budget.

Après consultation des comités de secteur, le CCR a informé le conseil d'administration de l'OMHM des trois grandes priorités que les résidents désirent voir privilégier en 2018 :

- la salubrité,
- l'entretien des espaces communs intérieurs et extérieurs,
- la sécurité.

Ces trois aspects se sont donc retrouvés dans le budget 2018 que l'OMHM a présenté aux comités de secteur à l'automne. Le CCR a également souligné la nécessité d'améliorer la communication entre l'OMHM et les locataires ainsi que la qualité et la surveillance des travaux majeurs et des réparations.

Dans les mois à venir

Le CCR a résolu de mettre à l'ordre du jour de ses prochaines rencontres trois sujets d'importance pour les résidents de HLM : les communications avec l'OMHM, la restructuration des instances de participation ainsi que l'entretien et la propreté.

Nouveaux comités de locataires

Voici les résultats des élections tenues dans les HLM de Montréal au cours de l'automne 2017. Soulignons la création d'une nouvelle association qui regroupe quatre HLM pour familles et personnes seules. Félicitations à tous ces élus dont l'engagement dynamise vos milieux de vie.

SECTEUR EST

Adélar-Langevin **P**

Albert, Huguette
Belisle, Monique
Bouthillette, Danielle
Mathieu, Robert
Laforge, Lise

Les Jardins Chaumont **P**

Bélanger, Marcel
Dugas, Lise
Gervais, Céline
Rivest, Hélène
Fournier, Barbara

Marguerite-Bourgeois **P**

Aubin, Yves
Caceres, Mary
Tremblay, Bernard

Saint-André **P**

Miranda, Magali
Roussel, Lucienne
Sisouk, Somchith
Gagné, Tina-Lili
Leblanc, Maurice
Pereyra, Idelca

Thomas-Chapais **F**

Arseneault, Marcel
Aubry, Chantal
Bergeron, Bruno
Picard, Nathalie
Bouchard, Nancy
Janvier, Carole

Sainte-Catherine d'Alexandrie **P**

Brunet, Monique
Green, Francine
Lapointe, Manon
Martel, Monique
Martel, Jean

SECTEUR NORD-OUEST

André-Grasset **F**

Amroune, Hakima
Charles Duperron, Maliska
Kherbache, Hamida
Morales Branda, Doneris J.
Duperron, Danielle

Émilien-Gagnon **P**

Jacques, Laurence
Delle Donne, Mario
Mathurin, Laurette
Pampena, Maurizio
Zapata, Guillermo

Jean-Talon **P**

Kornafel, Krystyna
Leconte, Louis
Vogas, Dimitrios
Zukowska, Marianna

Saint-Vallier **P**

Morin, Richard
Owens, Sherry
Richer, Jean-Paul
Tailon, Jocelyne

SECTEUR SUD-OUEST

Adrien-Trudeau **P**

Vallino, Pauline
Mikhail, François
Leduc, Lise
Smith, Harold
Malette, Carol

Curé Vianney-Savaria **P**

Bélanger, Louise
Sévigny, Lise
Lampron, Monique
Walton, Delia
Joe, Jacqueline

NOUVELLE ASSOCIATION

Bourget/Desnoyers/ Lenoir-Saint-Antoine/ Saint-Antoine **F**

Langlois, Colette
Robertson, Nathalie
Constantin, Francine
Diboune, Habiba
Robertson, Alice



Une association forte est une association qui traite tous ses membres sur un pied d'égalité. Les règlements généraux sont là pour que tous les membres suivent les mêmes règles. Cela permet d'éviter bien des problèmes entre les locataires.



Le Comité consultatif des résidents (CCR) est votre porte-parole. Il est consulté par l'OMHM sur toutes les questions importantes et agit pour améliorer la qualité de votre milieu de vie. Le CCR représente l'ensemble des locataires.

P HLM pour personnes âgées

F HLM pour familles et personnes seules

Ces renseignements sont donnés à titre indicatif et sont sujets à changement selon l'évolution des associations de locataires.

Les locataires des habitations De Mentana, fiers de prendre le virage vert

Par Ingrid Dirickx, chargée de communication à l'OMHM

Le samedi 10 juin dernier, les locataires des habitations De Mentana ont accueilli avec fierté des représentants de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal et d'organismes communautaires venus célébrer avec eux l'ouverture de la nouvelle cour intérieure et de la ruelle verte.

Plus de 40 locataires et riverains, de tous âges, se sont relayés toute la journée pour embellir leur chez-eux, planter des fleurs et étendre du paillis afin d'être prêts pour l'ouverture officielle. Unis, ils l'ont été depuis les débuts du projet en 2014 alors que les habitations De Mentana étaient aux prises avec un problème répété d'accumulation de déchets.

Des consultations pour trouver des solutions

Interpellé par les locataires, l'OMHM a rapidement mis sur pied une équipe pour les aider à trouver des solutions, du financement ainsi que des partenaires. Selon Michèle Daniels, organisatrice communautaire à l'OMHM et membre de l'équipe, « ce projet a pu se réaliser grâce à la patience, à la persévérance et à la participation en grand nombre des locataires aux consultations qui se sont déroulées au cours des trois dernières années. Ils ont été très généreux de leurs commentaires et de leur temps. Ils peuvent être fiers du chemin parcouru. »

Aujourd'hui, les lieux sont réellement transformés en un espace vert. Ainsi, là où s'accumulaient des déchets près du muret de béton, un aménagement a été réalisé où grandissent des plantes et des arbustes variés. Des espaces de stationnement ont fait place à plus de verdure, s'intégrant ainsi à la ruelle verte, qui est désormais

réservée aux piétons. Dans la cour intérieure, le potager a repris vie grâce, entre autres, à Sentier Urbain et au programme ID²EM qui a accordé aux locataires une subvention pour que des intervenants professionnels viennent donner un coup de main aux enfants dans l'entretien du potager. Tout au long de l'été, les enfants ont nettoyé et arrosé le lopin de terre. Et c'est avec beaucoup de bonheur qu'ils ont ensuite récolté les fruits de leur travail.

« En plus de vouloir apporter une solution durable au problème de déchets, l'OMHM et ses partenaires souhaitaient améliorer la gestion des matières résiduelles (déchets, recyclage, etc.), apaiser la circulation, réduire l'effet d'îlot de chaleur et récupérer les eaux de pluie », indique Brigitte Laliberté, chargée de projets en développement durable à l'OMHM et membre de l'équipe de travail. « Tous les locataires se sont mobilisés pour améliorer la gestion des matières résiduelles et la propreté de leur environnement. Le succès, c'est à eux qu'on le doit. »

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



UNE CERTIFICATION POUR LE POTAGER

Les habitations De Mentana ont obtenu la certification Mon Jardin Espace pour la vie, décernée par la Ville de Montréal, dans la catégorie Jardin nourricier, grâce au potager de la cour intérieure. Cette certification constitue une reconnaissance des actions des résidents pour le verdissement de leur milieu de vie.

Une quarantaine de locataires se sont relayés toute la journée pour embellir leur chez-eux.

Les cliniques d'aide juridique gratuites de Juripop seront de retour dans le métro en 2018!

Par Julie Marie Dorval, collaboration spéciale

Février est le mois de la justice. Pour l'occasion, Juripop organisera des cliniques juridiques populaires dans le métro où vous pourrez obtenir des conseils gratuitement.



Les séances se tiendront cinq lundis d'affilée, à partir du 29 janvier 2018. Vous pourrez vous inscrire sur place. Un commis à l'accueil vous assignera un avocat ou un notaire, selon votre besoin. Vous profiterez alors d'une consultation de 15 minutes qui pourra faire une grande différence dans votre vie!

Pour connaître l'horaire et les stations de métro où se tiendront ces séances, consultez le site Web de Juripop (www.juripop.org), surveillez les journaux ou composez le 450 845-1637.

Qu'est-ce que Juripop?

Fondée en 2009 par deux étudiants qui avaient à cœur l'égalité de tous devant la loi, la Clinique Juripop milite pour l'accessibilité à la justice. Elle offre des services juridiques à un coût moindre que celui du marché pour les personnes qui n'ont pas droit à l'aide juridique. Ce tarif, de 55 \$ ou 65 \$ l'heure, selon les revenus, reste très en dessous de celui chargé habituellement.

Pour en savoir davantage sur les services de Juripop, visitez leur site www.juripop.org, composez le 450 845-1637 ou écrivez à info@juripop.org.

Une aide financière bienvenue pour les études de vos enfants

Par Julie Marie Dorval

Les familles à faible revenu peuvent bénéficier d'une aide gouvernementale pour les études de leur enfant par l'entremise du Bon d'études canadien.

Le Bon d'études canadien (BEC), offert par le gouvernement fédéral, se veut un incitatif supplémentaire au Régime enregistré d'épargne-études (REEE) pour aider les familles à faible revenu à commencer à épargner tôt pour l'éducation de leur enfant après le secondaire.

Comment avoir accès au Bon d'études canadien?

Pour bénéficier du BEC, les parents doivent avoir un compte REEE. Consultez un conseiller de votre institution financière. Il vous dira si l'institution offre le BEC. Puis, il vérifiera si, selon vos revenus, votre enfant y a droit. Enfin, il vous aidera à ouvrir un compte REEE, si vous n'en avez pas. Le BEC offre l'avantage que les parents n'ont pas à verser un sou pour que le gouvernement ajoute un montant d'argent au REEE de leur enfant, contrairement au REEE régulier qui est un placement dans lequel un parent doit déposer de l'argent pour que le gouvernement y verse aussi des montants.

Voici comment cela fonctionne : le gouvernement du Canada dépose une première somme de 500 \$ dans votre REEE. Puis, chaque année, il ajoute 100 \$, jusqu'à ce que l'enfant atteigne ses 15 ans. Ainsi, si vous ouvrez un REEE à la naissance de l'enfant, il aura donc en banque 2 000 \$ pour l'aider à payer ses études après le secondaire. Votre enfant est admissible au BEC :

- s'il est né le 1^{er} janvier 2004 ou après;
- s'il est un résident canadien;
- s'il a un numéro d'assurance sociale;
- s'il est issu d'une famille à faible revenu.

Il s'agit là d'un bon moyen, à l'abri de l'impôt, d'aider vos enfants à poursuivre des études postsecondaires. N'hésitez surtout pas à vous renseigner et à faire une demande! Consultez le site www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/bon-etudes



Le deuil : comment le vivre le mieux possible

Par Mélanie Samson, travailleuse sociale à l'OMHM

Le deuil est une période d'adaptation qu'il ne faut pas voir comme un problème à résoudre. Chaque expérience de deuil est différente et s'accompagne d'étapes distinctes qui, selon chacun, durent plus ou moins longtemps.

Afin de mieux accepter cet événement difficile et de réaliser que ce que nous vivons est normal, nous vous présentons les étapes du deuil selon Jean Monbourquette, auteur de nombreux ouvrages consacrés au travail sur le deuil.

Les huit étapes du deuil

Le **choc** survient à l'annonce du décès. Il est plus intense lors d'une mort accidentelle. Il se caractérise par une sensation d'irréalité, un état de confusion et, à l'occasion, des pertes de mémoire. Une période d'au revoir avec le défunt est déterminante dans l'intensité du choc.

Le **déni** est la période où les émotions semblent pratiquement absentes. On cherche des explications ou un coupable. C'est en quittant ce stade du deuil que la réalité de la perte s'installe.

L'**expression des émotions** est l'étape la plus douloureuse. Toutes les émotions sont acceptables et correctes : tristesse, ennui, colère, peur, anxiété. Cette étape s'accompagne souvent d'une baisse d'énergie, d'une perte d'intérêt dans les activités, de remises en question, de détresse. C'est à ce moment que nous vivons réellement la perte que nous avons subie. Cette étape paraît interminable aux personnes endeuillées et peut même sembler s'aggraver avec le temps, avant de redescendre en intensité. La personne a généralement besoin de se raconter et d'aller chercher du soutien pour traverser ces moments difficiles.

Vient ensuite le temps des **tâches concrètes**, comme exécuter les dernières volontés du défunt ou s'occuper de ses effets personnels. Il faut respecter son rythme dans la réalisation de ces tâches.

À l'étape de la **quête d'un sens**, les personnes cherchent à donner un sens à leur deuil, à faire le bilan de l'épreuve et à trouver de quelle manière elles ont changé.

Lorsqu'on pardonne au défunt et qu'on se pardonne pour les manquements dans la relation, nous sommes à l'étape de l'**échange de pardons**.

Laisser partir signifie accepter de poursuivre sa vie sans la présence de l'être aimé.

Enfin, l'**héritage** est ce que nous souhaitons faire vivre en nous, les qualités et les forces de la personne décédée. Une manière de garder vivante notre relation à cette personne.

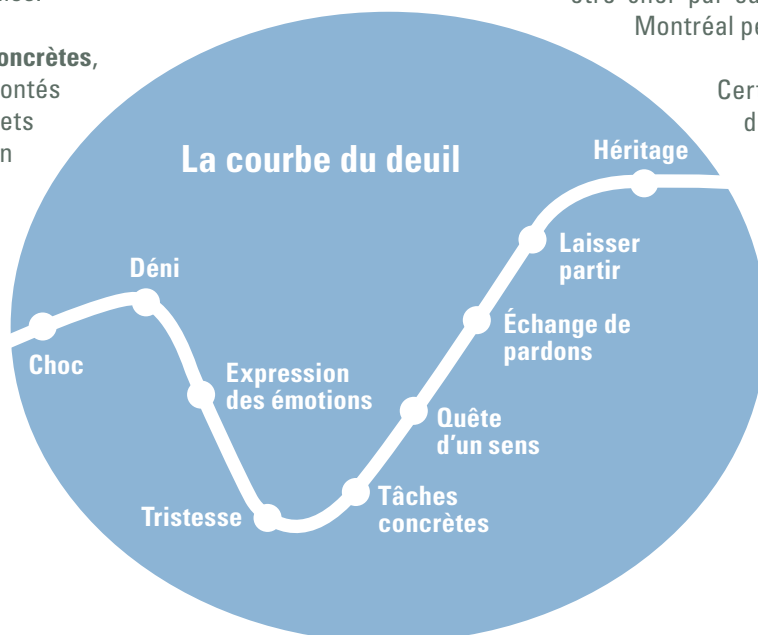
Pour vivre un deuil, il faut prendre le temps de ressentir, de raconter et de réfléchir. Si nous occupons sans cesse nos pensées pour oublier nos émotions, nous ne progressons pas dans les étapes. L'important est d'avancer, peu importe la vitesse.

Des ressources pour aider

La Maison Monbourquette offre du soutien aux personnes endeuillées. Vous pouvez vous inscrire à des groupes de soutien, une cotisation volontaire de 5 \$ est demandée, ou à des rencontres individuelles gratuites. Composez le 514 523-3596, poste 2, pour la ligne d'écoute, disponible 7 jours sur 7. Consultez leur site au www.maisonmonbourquette.com/.

Si il vous arrive d'avoir des idées noires ou si vous avez perdu un être cher par suicide, l'équipe de Suicide Action Montréal peut vous aider (514 723-4000).

Certaines dates importantes ravivent des souvenirs difficiles, comme le temps des fêtes. Soyez à l'écoute de vos proches qui ont perdu un être cher au cours de l'année et offrez-leur votre soutien.



Une meilleure gestion des matières résiduelles pour une meilleure qualité de vie

Par Martin Després, chargé de communication à l'OMHM

La collecte des matières résiduelles est un enjeu environnemental de taille pour les villes et les grandes organisations comme l'Office municipal d'habitation de Montréal. Et ça devient rapidement un enjeu pour un seul immeuble si la gestion des matières n'est pas correctement réalisée. La clé du succès? VOUS!

De nos jours, nous ne comptons pas moins de 6 catégories de matières résiduelles : les matières recyclables, les résidus alimentaires, les résidus domestiques dangereux (RDD), les produits électroniques (TIC), les objets encombrants (les meubles) et les déchets ultimes (les vraies ordures) (voir notre tableau).

Le fameux bac vert

On peut dire que le bac vert de recyclage est désormais entré dans les habitudes collectives des Montréalais. Le recyclage réduit considérablement la pollution causée par l'enfouissement, tout en préservant nos ressources naturelles. Des milliers de produits sont d'ailleurs fabriqués à partir de matières récupérées, comme des revues, des boîtes de conserve et même des bancs de parc.

Valorisation des résidus alimentaires

La collecte des résidus alimentaires, en place depuis 2008 dans certains arrondissements de Montréal, permet à plus de 400 000 ménages de réduire d'environ 25 % le contenu traditionnel de leurs sacs à ordures. Ce qui est encore plus intéressant, c'est que ces résidus contribuent à la fabrication du compost. Cette précieuse matière pourra être utilisée en guise de terreau riche pour le jardinage. Le compostage réduit le contenu d'un sac à ordures et, du coup, réduit l'espace utilisé dans les sites d'enfouissement qui devrait être occupé par des déchets ultimes seulement.

RDD et TIC dans les écocentres

Tous reconnaissent l'importance de ne pas enfouir de RDD (résidus domestiques dangereux, comme la peinture, les huiles mécaniques, les piles, les ampoules fluocompactes) afin de préserver l'environnement, car ils contiennent des contaminants et des métaux lourds. Il en est de même pour les TIC (produits issus des technologies

Les collectes des matières résiduelles varient selon chaque arrondissement.

RECYCLAGE	RÉSIDUS ALIMENTAIRES	DÉCHETS	OBJETS VOLUMINEUX REMBOURRÉS	ÉLECTROMÉNAGERS ET MOBILIERS	APPAREILS ÉLECTRONIQUES ET RÉSIDUS DOMESTIQUES DANGEREUX
 <p>RINCEZ ET JETEZ EN VRAC SVP</p>					 <p>C'EST GRATUIT</p>

Pour connaître les horaires de collectes et les lieux de dépôt dans votre quartier, communiquez avec la Ville de Montréal en composant le 311 ou visitez leur site info-collecte <https://servicesenligne2.ville.montreal.qc.ca/sel/infocollectes/>



de l'information et des télécommunications, comme les téléviseurs, ordinateurs, imprimantes, téléphones cellulaires, lecteurs DVD). Il faut donc s'assurer de se départir de ces objets au bon endroit, par le biais des écocentres, et au bon moment, lors de collectes itinérantes tenues sur des sites temporaires.

Il en est de même pour les gros objets encombrants, comme les vieux matelas et les électroménagers, qui peuvent être ramassés par les services publics lors de collectes spécifiques. Il faut déposer les objets encombrants seulement aux endroits prévus lors des collectes spéciales. Déposer des objets au mauvais endroit et au mauvais moment constitue une infraction passible d'une amende. Pour votre santé et votre sécurité, ne ramassez jamais de meubles laissés en bordure de rue. Ils pourraient cacher de la vermine.

La Ville vise à récupérer 80 % des matières recyclables, des matières organiques, des RDD, des résidus de rénovation, construction et démolition et des objets encombrants d'ici 2019. Vous avez un rôle essentiel à jouer pour lui permettre d'atteindre cet objectif. Non seulement la qualité des milieux de vie s'en trouvera améliorée, mais ce sont les générations futures qui vous en remercieront!

Silvia et la musique : un mariage pour la vie

Par Julie Marie Dorval, collaboration spéciale

Résidente des habitations Saint-Sulpice, Silvia Ricciotto a vu le jour en Argentine de parents italiens. Mais c'est à Montréal qu'elle a découvert sa mission : mettre du bonheur dans la vie des gens par le biais de la musique et du chant.

D'aussi loin qu'elle se souvienne, Silvia baigne dans la musique. À Buenos Aires, en Argentine, son père était un grand violoniste. Le foyer familial était rempli de poésie, de philosophie et de chansons. La musique était donc, pour elle, une destinée tracée d'avance : « C'est la musique qui m'a choisie. C'est un mariage sans possibilité de divorce! »

À 24 ans, elle s'installe à Montréal, entre autres parce qu'elle aime la langue française. De nature aventurière et connaissant l'immigration pour avoir des parents partis d'Italie pour s'installer en Argentine, elle s'intègre facilement. Il faut dire que, dès l'âge de 5 ans, elle parlait déjà de quitter son pays natal pour en apprivoiser un nouveau.

Chanter pour les plus démunis

Elle étudie la musique et la musicothérapie et commence à travailler dans son domaine. Ce qui l'intéresse le plus, c'est d'aider les gens marginaux, souvent pauvres, parfois oubliés. Elle aime chanter et jouer de la guitare pour eux, les voir heureux et en harmonie avec eux-mêmes.

Sa clientèle grandit et, durant plusieurs années, elle s'occupe de sa préférée : les patients en soins palliatifs. Avec sa voix puissante et son jeu de guitare unique, elle les apaise et leur permet, à sa manière, de quitter le monde en paix. En 2013, elle a été demi-finaliste à l'émission Canada's Got Talent, mais elle est bien plus fière d'avoir accompagné des gens en phase terminale et d'avoir été leur confidente.

Aujourd'hui, elle travaille surtout auprès des aînés, des gens atteints de démence ou de la maladie d'Alzheimer et des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. De plus, elle a mis sur pied des ateliers de mieux-être intitulés « Ateliers initiatiques d'introspection vers soi ». Réservés aux femmes, ils sont donnés au Centre communautaire d'Ahuntsic.

Chanteuse ambulante et voyageuse dans l'âme

Elle aime également mettre ses talents au profit de la population en général. Elle se poste à divers endroits à Montréal et chante à qui veut l'entendre avant de passer le chapeau. Ce métier de chanteuse ambulante lui permet de toucher des personnes de tous horizons et d'amasser de l'argent pour vivre et... voyager!



Silvia et son inséparable guitare

Chaque année, elle entreprend ainsi un voyage où le partage humain est à l'honneur. En échange de services, elle est logée et nourrie gratuitement. C'est une merveilleuse façon pour elle de vivre sa passion du voyage et de la musique, de contempler la nature et d'échanger avec des individus de partout sur la planète.

La plupart du temps, néanmoins, elle reste dans la métropole, aux habitations Saint-Sulpice, dans le Secteur Nord-Ouest. Elle se trouve d'ailleurs chanceuse de pouvoir y résider. « De mon balcon, je vois les arbres, j'observe les oiseaux, je peux prendre le temps d'admirer mon environnement. Ici, c'est ma tanière. »

Impliquée dans son milieu, Silvia, qui est membre du Club Fleurs et Jardins, s'est fait connaître de plusieurs locataires des HLM comme musicienne et animatrice sous le nom de Silvia Sabash, lors des visites dans les jardins de Sentier Urbain. Elle continue de faire le bien grâce à son chant et sa guitare qu'elle ne délaisse jamais. « Ma guitare, c'est ma plus grande complice », confie-t-elle.

Pour en savoir plus, regardez les vidéos de Silvia sur la chaîne YouTube à : www.youtube.com/user/silviaricciotto. Visitez sa page Facebook en recherchant Silvia Sabash.

Fiers d'être chez nous!

Par Marie Benoite Bukuru, présidente par intérim du Comité consultatif des résidants (CCR) de l'OMHM

Depuis quelques mois, la direction de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) travaille à définir les standards d'entretien et d'hygiène des bâtiments dans le but d'améliorer la propreté de nos habitations. Comme locataires, nous devons aussi fournir notre part d'efforts pour en augmenter la qualité.

Le travail des préposés à l'entretien et aux réparations (PER) est de nettoyer et d'entretenir nos immeubles. En tant que résidants, nous sommes les premiers concernés par la propreté des lieux. Il est donc normal de s'attendre à ce que le travail soit fait, et bien fait.

Toutefois, nous avons également un rôle important à jouer pour maintenir les lieux propres. Quelques petits gestes simples peuvent faire toute la différence : ne pas jeter de papiers par terre, respecter les heures et les journées de collecte de déchets et de recyclage, encourager nos voisins à maintenir nos habitations propres sont quelques exemples de comportements à adopter.

En coopérant avec l'OMHM, nous pouvons faire une différence. Les employés sentiront que nous les appuyons et ils seront encouragés dans leur travail. De plus, nous contribuerons à améliorer l'image de nos HLM, qui sont, rappelons-le, un patrimoine collectif montréalais, et nous vivrons dans des milieux plus propres.

La clé du succès pour parvenir à cette collaboration entre l'OMHM et les résidants est d'établir une communication harmonieuse et efficace. Pour toutes demandes touchant l'entretien, les réparations ou la salubrité de votre logement, communiquez avec le centre d'appels de l'OMHM (514 872-6646). Quand vous rencontrez le directeur de l'entretien et des réparations de votre habitation,

CE QUE FAIT LE CCR

Le Comité consultatif des résidants (CCR) sert de lien entre l'OMHM et les locataires des HLM de Montréal. Il se penche sur des questions touchant les résidants, comme la sécurité, les travaux dans les habitations, les projets communautaires. Le CCR évalue les besoins et les priorités du point de vue des locataires, puis fait des recommandations au conseil d'administration de l'OMHM.

profitez-en pour le saluer et vous renseigner sur des questions qui touchent votre logement, l'aménagement de la salle communautaire, les terrains, etc. En multipliant les occasions de se parler, entre nous ou entre résidants et employés de l'OMHM, en évitant les confrontations inutiles et en se respectant les uns et les autres, nous parviendrons à mieux collaborer.

Si les préposés à l'entretien et aux réparations font un bon travail pour nettoyer nos habitations et que nos gestes et nos actions soutiennent leurs efforts, nous serons tous gagnants. Nous vivrons dans des milieux plus beaux, plus agréables et plus propres. Bref, notre bien-être et nos relations humaines s'en trouveront améliorés. Et nous serons tous fiers d'être chez nous!

Cet espace est à la disposition de votre CCR afin qu'il puisse vous parler de sujets qui vous concernent, vous préoccupent ou sur lesquels vous souhaitez davantage d'information. Pour joindre le CCR, n'hésitez pas à lui écrire à ccr.mtl@gmail.com ou demandez à votre comité de locataires de vous mettre en contact avec un représentant élu de votre secteur.

Les sœurs Boulay chantent pour la réussite des jeunes

Par Martin Després, chargé de communication à l'OMHM

La Fondation de l'Office municipal d'habitation de Montréal (FOMHM) présentait, le 14 novembre dernier, son concert-bénéfice annuel qui mettait en vedette cette année les sœurs Boulay à la salle Pierre-Mercure. Cette 3^e édition marquait une nouveauté importante puisque la FOMHM et Éducaide ont uni leurs efforts afin de créer cet événement incontournable.

Les deux organismes ont un but commun, soit de soutenir les jeunes dans la réussite scolaire. Leur collaboration dans la remise de bourses individuelles aux jeunes de milieux moins favorisés les aura menés à organiser un événement commun garant de succès. Ce spectacle-bénéfice, pour lequel près de 700 billets ont été vendus, a permis de récolter 85 500 \$ net qui seront partagés entre les deux organismes. La FOMHM tient à remercier Éducaide, les partenaires de la soirée, ceux et celles qui ont assisté au concert ainsi que les précieux bénévoles qui, tous ensemble, ont rendu possible ce succès.



Les sœurs Boulay ici en compagnie de Stéphane Corriveau, président d'Éducaide, M^{me} Isabelle Grenier, présidente du conseil d'administration d'Éducaide, Martine Philibert, vice-présidente principale d'Ivanhoé Cambridge et vice-présidente de la FOMHM, Fabien Cournoyer, président du conseil d'administration de la FOMHM, et Frédéric Soucy, président de la société de gestion Cogir et président d'honneur de la soirée.

Érick et Deus au sommet de l'Afrique du Nord

Par Marie Bouchard, chargée de communication à l'OMHM

L'été dernier, la Fondation de l'Office municipal d'habitation de Montréal a permis à Érick Reyes et Deus Mutima de participer à un périple extraordinaire de 12 jours au Maroc. Ils ont relevé le défi de faire une longue randonnée en hautes montagnes et ont vécu une expérience humaine hautement enrichissante.

Deus et Érick faisaient partie d'un groupe de 14 aventuriers, dont 6 sont des employés de l'OMHM. De ce nombre, 11 personnes s'étaient engagées à ramasser 7 500 \$ chacune pour la Fondation. Nous avons demandé à ces deux jeunes adultes de partager leurs impressions.

Deus, un jeune des habitations Sackville, est très reconnaissant envers la Fondation. « On nous a offert une chance en or de faire un voyage qui nous a menés au cœur d'un pays fantastique », mentionne-t-il. La candidature de Deus avait été retenue en raison de son engagement dans son quartier. Il fait du bénévolat depuis plusieurs années auprès de l'organisme Voisins en action et il est membre du MOUV, l'instance de participation jeunesse des HLM de Montréal.

« Même si je fais du sport et de la danse activement, j'ai été confronté à la dure réalité de marcher en moyenne 10 heures par jour. Il a fallu que je développe mon endurance. J'ai appris que ça valait la peine de faire des efforts pour profiter pleinement de ce trek, comme dans la vie en général », précise ce solide jeune homme de 18 ans. Habitué de bien réussir à l'école et dans nombre d'activités, Deus avoue que ce défi de plein air a été une leçon d'humilité.

Pour voir d'autres photos : www.fondationomhm.ca



Érick (en avant-plan) et Deus dans un sentier

Pour Érick, résidant des habitations Îlots Saint-Martin, le manque de sommeil a été un obstacle. « On regagnait nos tentes pour dormir vers 23 heures et, lorsque la guide Christine nous réveillait à 5 heures, le choc était brutal pour moi », nous confie-t-il. Au-delà de cet inconfort, Érick était enchanté d'être en immersion au Maroc. « À Montréal, j'ai plusieurs amis arabes. Là-bas, j'étais vraiment heureux d'être dans un de leurs pays », précise-t-il. « Après deux ou trois échanges avec les Berbères qui nous accompagnaient, le contact était chaleureux et je me sentais près d'eux. Ça m'a permis de comprendre pourquoi je les aime autant. »

Il a démontré un grand intérêt envers la communauté locale du Haut Atlas. Pendant le voyage, il a souvent utilisé le dictionnaire arabe que la guide lui avait offert. Avant le départ, Érick a réussi à adresser aux Berbères qui étaient au service de l'expédition quelques remerciements dans leur langue.

Pour ces deux jeunes qui ont grandi en HLM, ce voyage a marqué leur cheminement personnel pour toujours. Aujourd'hui, Deus et Érick poursuivent leurs études au cégep et leur mission est d'encourager les jeunes qui les entourent à persévérer à l'école et dans toutes les sphères de la vie.



L'EXPÉDITION EN CHIFFRES :

- 8 jours de marche en montagne
- Des températures entre 0°C et 43°C
- 150 km de marche au total
- 1 000 mètres de montée par jour

Les 14 membres de l'expédition ont atteint le sommet du mont Toubkal grâce au soutien et au travail des Berbères en charge des repas, du campement et des mules pour le transport du matériel.

Une échinacée bien spéciale pour les résidants du Manoir Roger-Bernard



Cleuza Goncalves, Lynda Bernard et Romuald Paradis ainsi que Linda Smith (absente de la photo), membres de la brigade jardin du Manoir Roger-Bernard, ont mis la main sur une variété d'échinacée développée expressément par le Jardin botanique à la demande de la Ville pour souligner le 375^e anniversaire de Montréal. Ils ont été chanceux, car ces plants étaient destinés à embellir la mairie, le Jardin botanique et les arrondissements. Rares sont les parterres privés qui en sont garnis!

Un goûter communautaire aux habitations Les Pointeliers



C'est maintenant une tradition! Quand la saison du jeu de sacs de sable est terminée, les locataires des habitations Les Pointeliers se réunissent pour un goûter. Ils profitent alors de cette réunion amicale pour souligner les exploits de leurs meilleurs joueurs.

Les habitations Pierre-Bernard célèbrent leur 35^e anniversaire

Les locataires des habitations Pierre-Bernard, accompagnés par le Chez-Nous de Mercier-Est, ont organisé et tenu une soirée pour souligner le 35^e anniversaire de leur habitation. L'Office municipal d'habitation de Montréal a dévoilé une plaque pour commémorer trois décennies de prise en charge par les résidants de leur milieu de vie. Le comité de bénévoles s'est dit très fier du succès remporté par cette soirée et promet d'autres beaux événements à venir.



Une épluchette de blé d'Inde populaire aux habitations De Marseille...



En plein hiver, il est bon de se rappeler les joies de l'été, comme les épluchettes de blé d'Inde. Pour les résidants des habitations De Marseille, il s'agit d'une occasion en or de se rassembler dans la bonne humeur. Félicitations aux organisateurs!

...et aux habitations Parthenais

Le comité de locataires des habitations Parthenais organise plusieurs activités tout au long de l'année. Chaque fête est un beau prétexte pour se réunir et célébrer, que ce soit la fête des Mères ou des Pères, la fête nationale, un mariage entre résidants et, bien sûr, l'épluchette de blé d'Inde toujours très courue. Bravo à ce nouveau comité dynamique!



Invitation à partager

Vous avez aussi de beaux souvenirs à partager ?

Faites-nous parvenir vos photos accompagnées d'une courte description par courriel, à jocelyne.dorris@omhm.qc.ca, ou par la poste, à l'adresse suivante :
La Rose des vents
415, rue Saint-Antoine Ouest, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1H8

Pour tout savoir sur l'OMHM
www.omhm.qc.ca




Fondation
de l'Office municipal
d'habitation de Montréal
Pour la réussite des **jeunes** en HLM
www.fondationomhm.ca

La porte d'entrée des services aux locataires en trois étapes

1 À QUI ADRESSER VOTRE DEMANDE?

CENTRE D'APPELS ET DE LA SÉCURITÉ 514 872-OMHM (6646)

Pour toute demande touchant :

- l'entretien
- les réparations
- la salubrité
- la sécurité (bruit, présence d'intrus dans les locaux ou les logements de l'OMHM, intimidation, tout autre problème lié à la sécurité)

Un préposé à la prise d'appels vous répondra et enregistrera votre demande pour qu'elle soit traitée par la bonne personne.

AGENT DE LOCATION

Le numéro de téléphone de l'agent de location est sur votre bail, dans votre *Guide du locataire* ou sur toute lettre qui vous a été envoyée.

Pour tout renseignement touchant :

- le renouvellement ou l'annulation du bail
- le paiement du loyer
- le stationnement
- un changement de logement
- un problème de voisinage

Vous pouvez l'appeler ou lui écrire au bureau de votre secteur (l'adresse se trouve dans *La Rose des vents* et dans votre *Guide du locataire*).

2 VOUS N'AVEZ PAS REÇU LE SERVICE À VOTRE ENTIÈRE SATISFACTION?

Vous devez téléphoner au **centre d'appels et de la sécurité** (514 872-6646) pour transmettre un message au directeur du service responsable; celui-ci vous rappellera dans les meilleurs délais. Le préposé aux appels saura de quel directeur il s'agit en fonction de votre type de demande. Veuillez noter que le directeur a 20 jours ouvrables pour traiter votre demande et vous répondre.



3 VOUS ÊTES SANS RÉPONSE OU VOUS ÊTES TOUJOURS INSATISFAIT DU TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE?

C'est à ce moment, lorsque les étapes 1 et 2 sont terminées, que vous pouvez faire une requête au **Bureau des plaintes** de l'Office municipal d'habitation de Montréal, qui fera une enquête dans les 20 jours ouvrables suivant l'ouverture du dossier.

- Vous pouvez joindre le Bureau des plaintes par écrit à :
Bureau des plaintes
Office municipal d'habitation de Montréal
415, rue Saint-Antoine Ouest, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1H8
- Par téléphone : 514 868-5999, du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h
- Par courriel : bureau-plaintes@omhm.qc.ca
- En personne; il faut prendre un rendez-vous en appelant au 514 868-5999, du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h.



Le bulletin *La Rose des vents* est publié par le Service des communications de l'Office municipal d'habitation de Montréal à l'intention des locataires de l'Office.

Direction de projet et coordination : Jocelyne Dorris

Rédaction : Marie Bouchard, Martin Després, Ingrid Dirickx, Jocelyne Dorris, Julie Marie Dorval, Marie-Eve Leblanc, Hélène Morin, Mélanie Samson, Mathieu Vachon

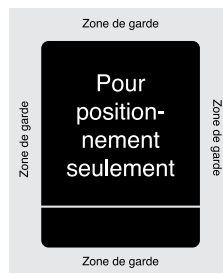
Révision : Marie-Rose Basque, rév.a., Linguitech

Photos : Martin Alarie, François Desaulniers, N'tchidjè Doumbia, OMHM, organismes partenaires, locataires, Sentier Urbain

Infographie : Communication Art & Graf **Impression :** Deschamps Impression

Tirage : 16 500 français, 4 500 anglais **Dépôt légal :** Bibliothèque nationale du Québec ISSN 1704-5754

PP 40051653 Retourner les revues non distribuables à l'adresse suivante:
415, rue Saint-Antoine Ouest, 2^e étage, Montréal (Québec) H2Z 1H8





L'OMHM à votre service !



CENTRE D'APPELS ET DE LA SÉCURITÉ

514 872-OMHM (6646)



SECTEUR SUD-OUEST

2247, rue Delisle

3^e étage

Montréal, QC

H3J 1K4

Ouvert du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et
de 13 h à 16 h 30

SECTEUR NORD-OUEST

255, boul. Crémazie Est

bureau 150

Montréal, QC

H2M 1L5

Ouvert du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et
de 13 h à 16 h 30

SECTEUR EST

3330, boul. de l'Assomption

Montréal, QC

H1N 3S4

Ouvert du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et
de 13 h à 16 h 30



APPELS D'URGENCE HORS DES HEURES RÉGULIÈRES DE TRAVAIL

En cas d'urgence seulement, nos employés travaillent jusqu'à 23 h les soirs de semaine et en journée le samedi et le dimanche. Ne soyez donc pas surpris si un préposé à l'entretien et aux réparations ou un autre spécialiste (plombier, électricien) de l'OMHM se présente chez vous hors des heures régulières de travail. Vous pourrez l'accueillir en toute sécurité une fois qu'il se sera identifié.



QUESTIONS LIÉES AU BAIL OU AUX RELATIONS DE BON VOISINAGE

Adressez-vous à **VOTRE AGENT DE LOCATION** pour tout renseignement concernant la reconduction ou la résiliation du bail, l'arrivée ou le départ d'un occupant, le paiement du loyer, le stationnement, un changement de logement et pour tout problème de voisinage. Le numéro de téléphone de votre agent de location se retrouve sur votre bail.