

# L'HUMAIN au cœur de notre mission

Rapport annuel 2023  
Avec résultats financiers



Office municipal  
d'habitation  
de Montréal

Ce document est publié par le Service des communications

Directeur : Mathieu Vachon

Coordination et rédaction : Ingrid Dirickx

Conception graphique et montage : Art & Graf

Photographies : Alarie Photo, OMHM

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

Office municipal d'habitation de Montréal

400 boulevard Rosemont

Montréal (Québec)

H2S 0A2

514 872-6642

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

3<sup>e</sup> trimestre 2024

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 978-2-921999-66-3

# Table des matières

- > **4** Mot du président du conseil d'administration et de la directrice générale
- > **6** Mission, vision et convictions
- > **7** L'OMHM en bref
- > **8** Réalisations liées au plan stratégique 2020-2025
  - Axe 1 : État des immeubles et des logements
  - Axe 2 : Offre de logements
  - Axe 3 : Développement social
  - Axe 4 : Fondements organisationnels
- > **28** Conseil d'administration
- > **29** Organigramme 2023
- > **30** Résultats financiers 2023

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

# 2023 : L'humain au cœur de notre mission



Alors que la crise du logement continue de s'aggraver à Montréal, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) redouble d'efforts pour répondre aux besoins croissants de logements abordables dans la région. Malgré les défis liés à l'inflation et à la pénurie de main-d'œuvre, l'OMHM a enregistré des progrès significatifs au cours de 2023.

Grâce à une année record en matière de financement, l'OMHM a pu investir 135,7 M\$ dans près de 150 chantiers de construction et de rénovations majeures, dont la réhabilitation de 12 bâtiments totalisant 331 logements inoccupés depuis plusieurs années. Ces travaux contribuent à améliorer l'offre en matière de logements abordables tout en marquant notre engagement envers la revitalisation urbaine et la durabilité.

Ces nouvelles encourageantes témoignent de la dynamique positive dans laquelle évolue actuellement l'organisation, confirmant notre volonté et notre capacité à offrir davantage de logements abordables à un nombre croissant de ménages à revenus faibles ou modestes de la région de Montréal. Ainsi, une autre avancée en ce sens a été le travail de nos équipes pour mettre à jour la liste des ménages en attente d'un logement. Ce travail a permis de diminuer de façon importante les délais d'attribution de logements, en plus de donner un portrait réel des besoins en matière de logements sociaux.

L'année 2023 a aussi été marquée par la première année d'exploitation de notre centre administratif et de services et de la 11<sup>e</sup> résidence du réseau ENHARMONIE. Nous avons d'ailleurs finalisé en quelques mois à peine la location des 193 logements pour aînés de la Résidence Des Ateliers.

Nous sommes fiers des réalisations de cette année, qui témoignent de notre capacité à surmonter les obstacles et à poursuivre notre mission. Ces succès n'auraient pas été possibles sans le dévouement et l'engagement de notre personnel, de nos locataires et de nos partenaires. L'OMHM reste déterminé à améliorer les conditions de vie de la population montréalaise et à assurer une stabilité résidentielle, tout en continuant de placer l'humain au cœur de sa mission.

Christian Champagne  
Le président du conseil d'administration

Isabelle Pépin  
La directrice générale

# Mission, vision et convictions



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



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



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

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

# L'OMHM en bref

**55 500**  
locataires

**885**  
bâtiments



**Parc HLM**

**20 810**  
logements

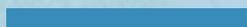
Valeur du parc :  
**4,57 G\$**

**135,7 M\$**

investis en travaux et  
en entretien en 2023

**18 926** ménages  
sur les listes d'attente  
au 31 décembre 2023

**2 397**  
nouveaux ménages  
en 2023



**Parc de  
logements  
abordables**

(y compris les 11 résidences  
ENHARMONIE)

**2 173**  
logements

Valeur du parc :  
**478,8 M\$**

**4,1 M\$**  
investis en travaux  
et en entretien en 2023



**Unités des  
programmes  
Supplément  
au loyer**

**17 167**  
unités





# Axe 1

## État des immeubles et des logements

### Objectif

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

Créé en 1969, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) gère le plus grand parc immobilier de logements sociaux et abordables au Québec. Au 31 décembre 2023, 48 % des logements HLM étaient hors convention. Leur entretien est assuré par le budget de rénovation, amélioration et modernisation (RAM) de fin de convention et le nouveau Programme de rénovation des habitations à loyer modique (PRHLM).

### UN BUDGET RECORD

En 2023, l'OMHM disposait de 135,7 M\$ pour la rénovation de son parc HLM. Ce budget record cumule les sommes provenant de ses bailleurs de fonds et de celles confirmées en 2022 dans le cadre de l'entente Canada-Québec, réparties sur plusieurs années.

#### Financement 2023 par programme

Rénovation, amélioration et modernisation (RAM)	100,7 M\$
Entente Canada-Québec	30,6 M\$
Programme de rénovation des habitations à loyer modique (PRHLM)	4,4 M\$
	<b>135,7 M\$</b>

De plus, l'OMHM a finalisé le financement pour la réhabilitation de plusieurs bâtiments inoccupés. La majorité d'entre eux seront en travaux en 2024 et 2025.

Ce budget découle directement des démarches soutenues de l'OMHM ces dernières années pour diversifier ses sources de financement.

**353,5 M\$** investis depuis 2020

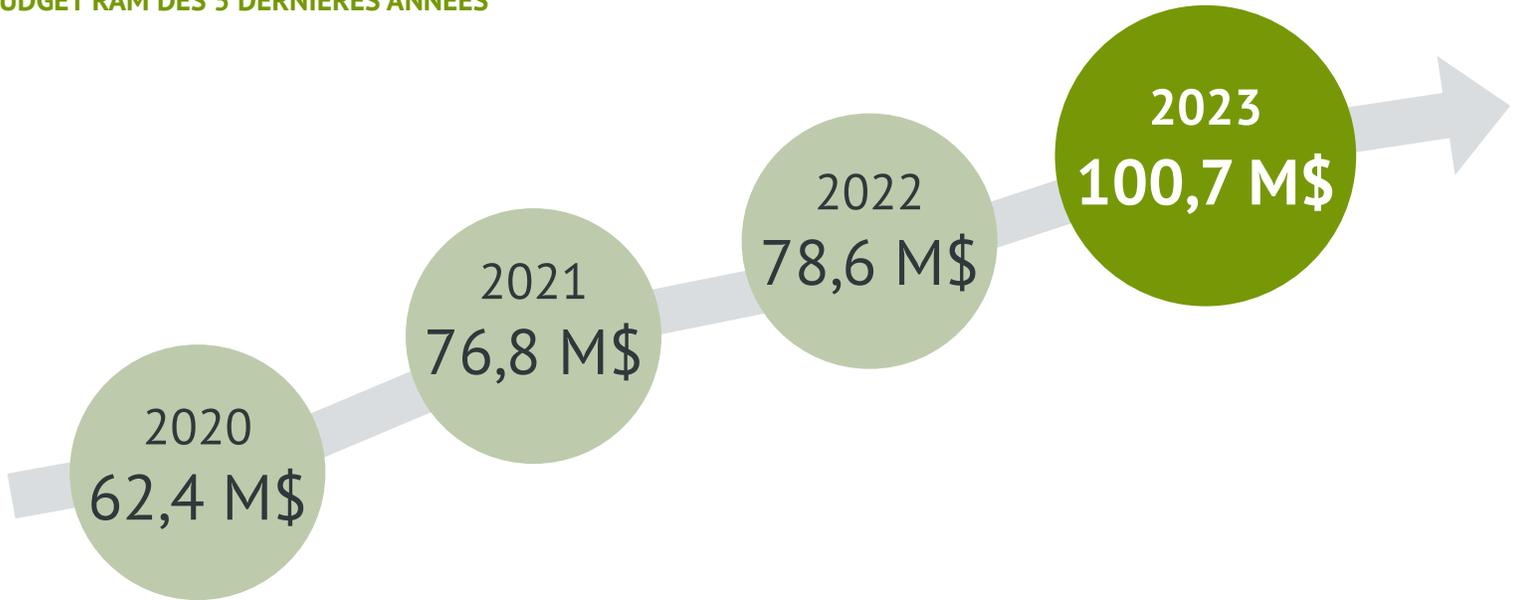
**150** chantiers démarrés en 2023

**40** chantiers et plus, poursuivis en 2023

**135** habitations touchées, pour un total de **5 745** logements

**1 831** locataires ont participé à au moins une des **116** rencontres d'information ou des **53** consultations sur les travaux

## BUDGET RAM DES 5 DERNIÈRES ANNÉES



## INVESTISSEMENTS DANS LE PARC DE LOGEMENTS ABORDABLES

Logements abordables

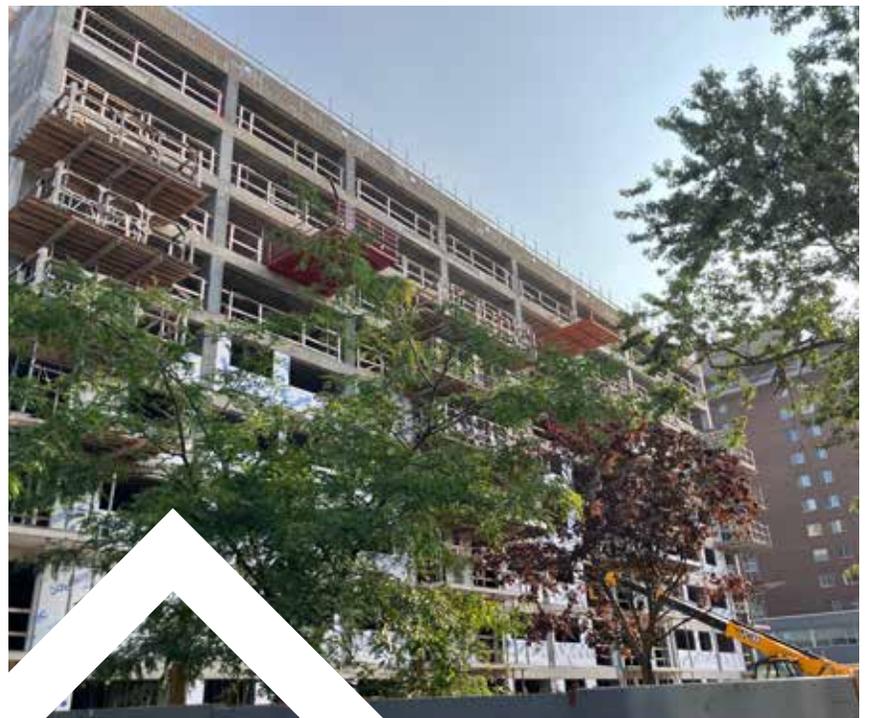
**1,2 M\$**

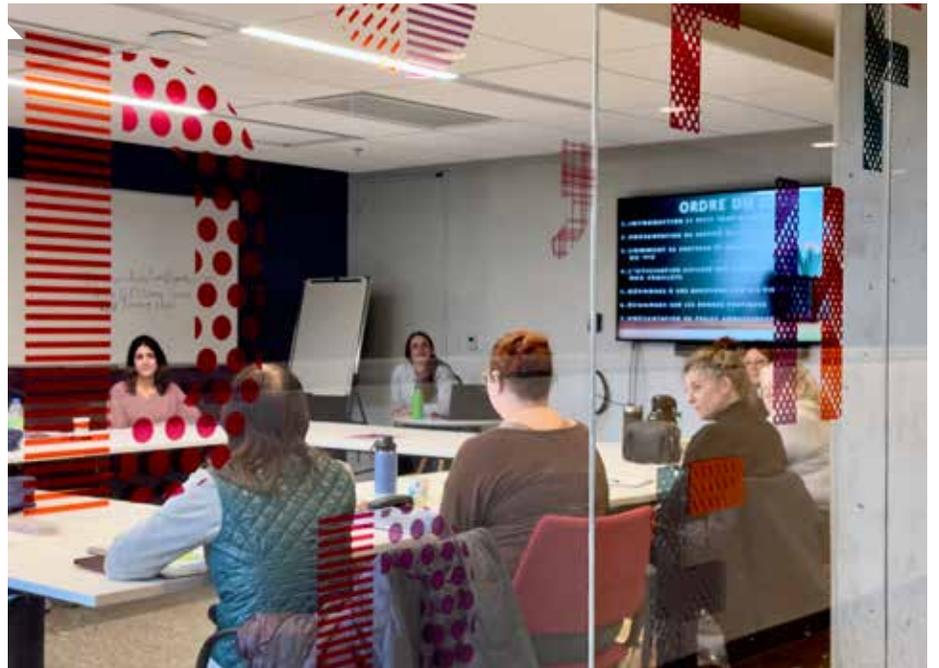
Résidences ENHARMONIE

**2,9 M\$**

## BILAN DE SANTÉ DES IMMEUBLES HLM

En 2023, le personnel commençait le quatrième cycle d'inspection de ses immeubles HLM. Fort de sa maturité et de son expertise, il a également inspecté plus de 2 500 logements pour un autre organisme.





## LUTTE À LA VERMINE

Dans le plan stratégique 2020-2025, l'OMHM s'est engagé à réduire le taux de prévalence de la vermine dans ses immeubles de 10 à 20 %, selon le type de vermine.

### Taux de prévalence 2023



La lutte contre la vermine est un enjeu de santé publique qui nécessite des efforts soutenus et une approche coordonnée. Depuis 2023, l'OMHM met en œuvre son deuxième plan de lutte intégré à la vermine.

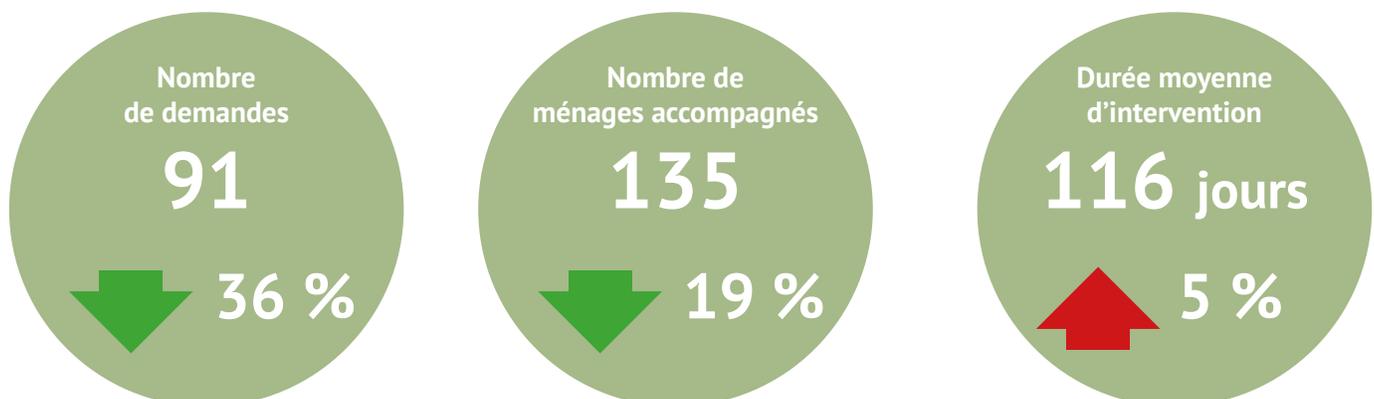
En 2023, 8 753 inspections préventives de logements dans le parc HLM ont été réalisées par des entrepreneurs spécialisés. Elles permettent une vérification approfondie des logements et la détection d'infestations dès l'apparition des premiers signes. Ainsi, 1 364 de ces inspections ont été faites auprès de nouveaux locataires, après leur arrivée en HLM ou lors d'un transfert. Des visites mensuelles d'immeubles à risque ont été maintenues au cours de l'année.

Mis en place à l'automne 2022, le projet pilote d'aide à la préparation des logements auprès des locataires les plus vulnérables a permis de réaliser à ce jour 413 préparations de logement, accélérant ainsi l'application des traitements.

## Déploiement du projet « ambassadeurs d'immeubles »

En collaboration avec l'organisme Prévention Sud-Ouest, le projet vise à recruter, à former et à encadrer des « ambassadeurs d'immeuble » dont le mandat est d'offrir un soutien aux personnes en situation de vulnérabilité et d'améliorer la salubrité des habitations. Les ambassadeurs d'immeuble impliqués dans le projet s'assurent que les locataires disposent de l'aide nécessaire pour la gestion de leurs documents administratifs (factures, déclarations d'impôt, bail, etc.), la salubrité de leur logement et la gestion des matières résiduelles. Ils assurent également une vigie sur la propreté des buanderies et les dépôts sauvages. Né dans la Petite-Bourgogne, le projet s'étend dans une dizaine d'habitations situées dans plusieurs quartiers (Saint-Henri, Pointe-Saint-Charles, Verdun, Plateau-Mont-Royal).

### Demandes d'accompagnement de la Ville de Montréal pour la préparation de logements (par rapport à 2022)





# Axe 2

## Offre de logements

### Objectif

Augmenter et diversifier notre offre de logements

Depuis plusieurs années, l'OMHM déploie diverses stratégies pour augmenter et diversifier son offre de logements. Il noue notamment des partenariats avec des organismes aux vocations diverses, en utilisant les programmes gouvernementaux à sa disposition ou les programmes Supplément au loyer (PSL).

### UNE OPÉRATION INTENSIVE DE LOCATION

Au printemps 2023, l'OMHM a obtenu un budget spécial pour remettre en état des centaines de logements hors convention inoccupés du parc immobilier. Une vaste opération de location a alors été entreprise pour rénover et louer ces quelque 1 600 logements, tout en poursuivant les opérations courantes de location. Au total, ce sont 2 397 logements qui ont ainsi été attribués, une hausse de 81 % par rapport à 2022.

### MÉNAGES EN ATTENTE D'UN HLM

Afin de garantir que les logements soient offerts aux ménages les plus qualifiés, l'OMHM a procédé en amont à la mise à jour massive des dossiers des demandeurs figurant sur la liste d'attente. Il a également revu ses processus de location afin d'en augmenter l'efficacité et a développé de nouveaux outils de suivi pour mesurer quotidiennement les efforts déployés.

Au 31 décembre 2023, à la suite de cette vaste opération de location, 18 926 ménages étaient en attente d'un logement à loyer modique, en baisse de 21 % par rapport à 2022.

Demandes au 31 décembre 2022

**23 837**

Nouvelles demandes en 2023

**+6 324**



**29 %**  
(par rapport  
à 2022)

Attribution de logements

**-2 397**

Demandes mises à jour

**-8 838**

Demandes au 31 décembre 2023

**18 926**



**21 %**  
(par rapport  
à 2022)

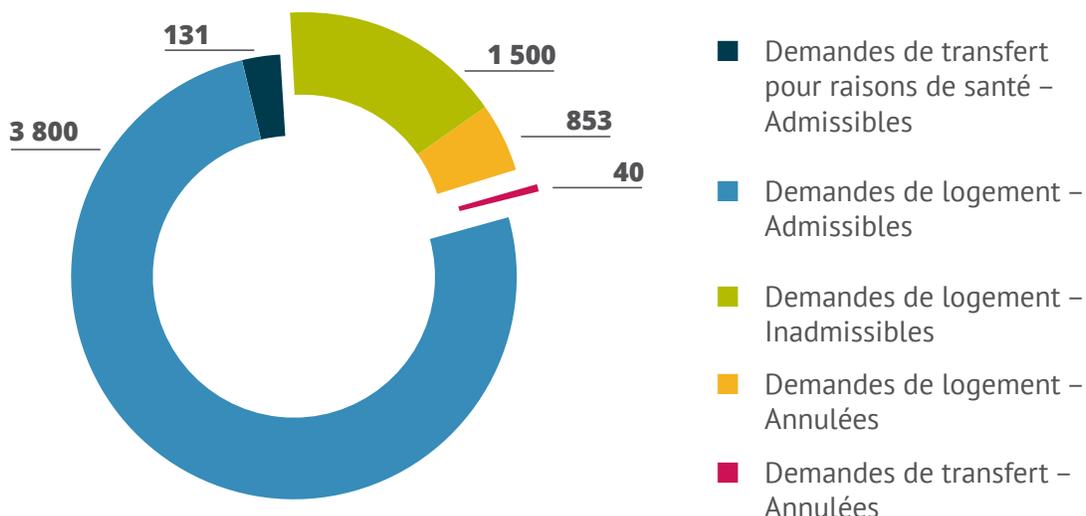
## Secteur actuel de résidence des ménages en attente

(au 31 décembre 2023)

	Familles	Personnes âgées	Adaptés	Total
Territoire Est	6 643	3 348	45	10 036
Territoire Ouest	5 295	2 638	30	7 963
<b>Total pour l'île de Montréal</b>	<b>11 938</b>	<b>5 986</b>	<b>75</b>	<b>17 999</b>
<b>Total pour l'extérieur de Montréal</b>	<b>566</b>	<b>353</b>	<b>8</b>	<b>927</b>
<b>Total global</b>	<b>12 504</b>	<b>6 339</b>	<b>83</b>	<b>18 926</b>



## Résultat de l'analyse des demandes



### Parmi les 3 800 demandes jugées **admissibles**

**51**  
étaient prioritaires à la suite d'un sinistre ou à une évacuation par la Ville.

**324**  
étaient prioritaires en raison d'une situation de violence conjugale.

**55**  
étaient pour un logement adapté.

**884**  
ont fait l'objet d'attributions immédiates puisqu'il s'agit de subventions octroyées à l'externe (COOP, OBNL pour catégorie C et ACL).

## PROGRAMMES SUPPLÉMENT AU LOYER

L'OMHM gère l'admissibilité à tous les programmes Supplément au loyer (PSL) à Montréal. Ces PSL permettent à des ménages de payer un loyer correspondant à 25 % de leur revenu et d'habiter dans un logement appartenant à un propriétaire privé, une coop d'habitation ou un organisme à but non lucratif.

En 2023, l'OMHM a octroyé :

- > **39 unités PSL** d'urgence;
- > **36 unités PSL** pour des victimes de violence conjugale;
- > **303 unités PSL** pour des personnes aux prises avec des difficultés d'itinérance, de santé mentale et de réintégration sociale;
- > **17 167 unités** sous gestion.

## LA RÉSIDENCE DES ATELIERS, ENTIÈREMENT LOUÉE

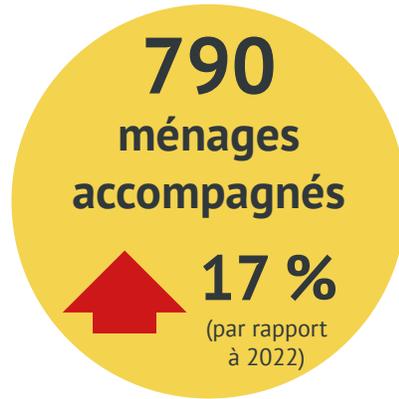
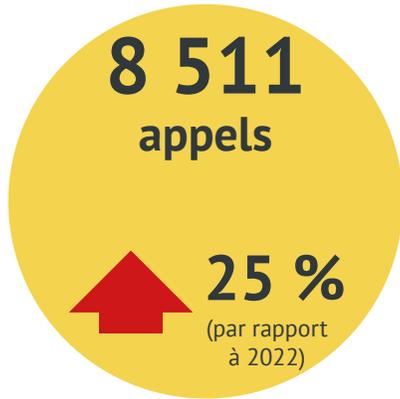
En quelques mois, tous les logements de la Résidence Des Ateliers ont été loués, ce qui représentait un certain défi puisque seuls 96 des 193 logements bénéficiaient d'une subvention PSL. Cette situation a nécessité la mise en place et la gestion d'approches distinctes pour la mise en marché des logements disponibles. Ensuite, plusieurs équipes ont collaboré pour coordonner cette vaste opération de location qui visait ultimement à répondre aux besoins des personnes âgées souhaitant vivre dans une résidence avec services.



## Aide à la recherche de logements

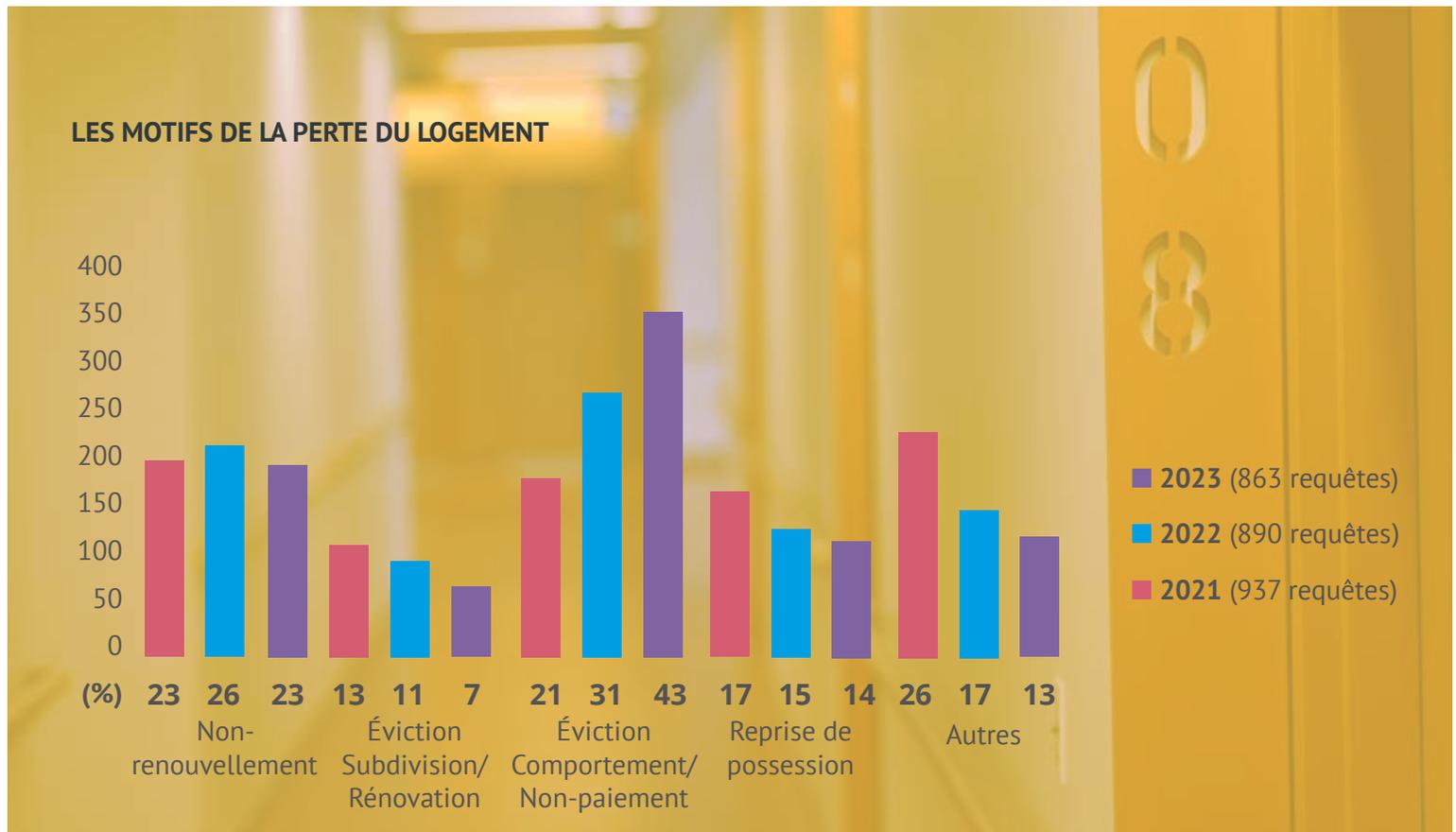
En 2023, le taux d'inoccupation sur l'île de Montréal a continué de baisser pour s'établir à 1,5 % (2 % en 2022 et 3,7 % en 2021\*). Au cours de la dernière année, le service a accompagné 790 ménages, soit 116 de plus qu'en 2022. Par rapport à l'an dernier, on constate un changement du profil des ménages sollicitant le Service de référence, avec un nombre grandissant de ménages avec enfants, soulignant ainsi les défis complexes auxquels de nombreuses familles sont confrontées dans leur recherche de stabilité résidentielle.

Le **Service de référence** a pour mission d'accompagner et de soutenir les ménages vulnérables dans la recherche d'un nouveau logement. Dans certains cas, il est amené à les héberger temporairement.



\* Données issues du Rapport sur le marché locatif de la SCHL, janvier 2024

Le service d'aide au relogement est offert à l'année, même si la moitié des demandes d'aide sont reçues entre le 15 mai et le 15 août. L'aide peut prendre plusieurs formes, dont des références et de l'accompagnement vers des ressources pour de l'aide alimentaire, pour la défense de droits, des références vers le projet Passerelle, du soutien pour déposer une demande de logement subventionné, l'envoi de listes de logements disponibles ou de l'accompagnement dans la recherche de logement.





Ménages accompagnés spécifiquement dans le cadre des activités entourant le 1<sup>er</sup> juillet (par rapport à 2022)

**863**  
demandes  
d'aide

 -3 %

**398**  
ménages  
accompagnés

 -1 %

**134**  
ménages  
hébergés

 42 %

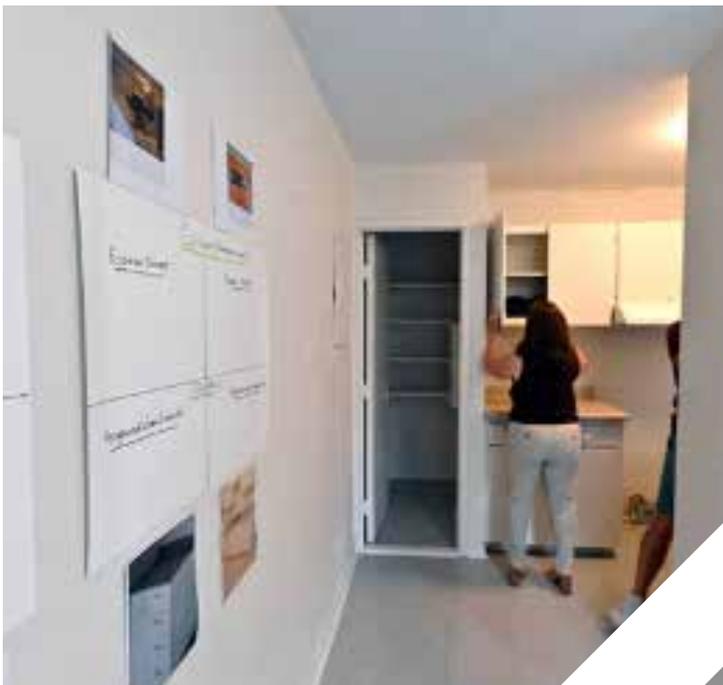
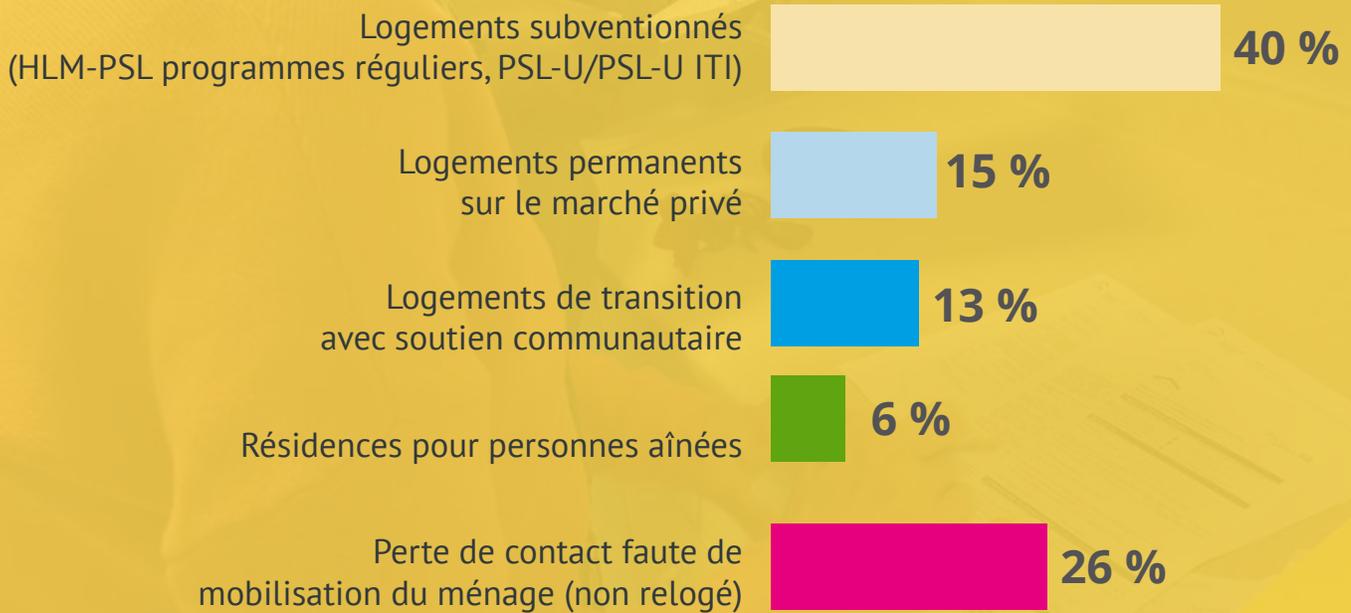
**61**  
ménages  
accompagnés  
dans le cadre du  
Projet Passerelle

Moyenne de  
**70 jours**  
d'hébergement  
par ménage

## PROJET PASSERELLE, EN PARTENARIAT AVEC LA MISSION OLD BREWERY

Mis en place en 2022, le projet Passerelle vise à offrir un service personnalisé aux ménages démontrant des difficultés à se prendre en charge et étant à risque d'itinérance afin d'optimiser leur chance de se stabiliser en logement. En 2023, 61 ménages ont pu profiter de cet accompagnement et 75 % d'entre eux ont pu être relogés. Parmi ces ménages, 11 % avaient des enfants.

### Types de solutions d'hébergement trouvées dans le cadre du projet Passerelle





# Axe 3

## Développement social

### Objectif

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

### LE COMITÉ CONSULTATIF DES RÉSIDANTS : PAR ET POUR LES LOCATAIRES

Conformément à la Loi sur la Société d'habitation du Québec, l'OMHM a mis en place deux comités consultatifs de résidants (CCR), l'un pour les HLM et l'autre pour les résidences ENHARMONIE. À ces comités siègent uniquement des locataires vivant respectivement en HLM et en résidence.

En 2023, le CCR-HLM s'est réuni 10 fois et s'est penché sur divers sujets : des actions pour renforcer son lien avec les associations de locataires, l'organisation d'une assemblée générale des associations, le renouvellement des baux et la mise en place d'un comité mixte sur les enjeux de sécurité communautaire.

Quant au CCR-ENHARMONIE, il s'est rencontré sept fois. Le comité a joué un rôle consultatif dans l'élaboration du plan de main-d'œuvre en entretien et en conciergerie. Il a également obtenu la mise en place d'une routine quotidienne dans chaque résidence afin de soutenir les personnes confrontées à des pertes cognitives. De plus, des comités menus ont été mis en place dans chacune des résidences et le Comité des services alimentaires a été créé pour coordonner les besoins nutritionnels des résidants.

De plus, deux locataires élus, l'un au CCR-HLM et l'autre au CCR-ENHARMONIE, siègent au Conseil d'administration de l'OMHM.

### LES COMITÉS DE SECTEUR HLM

Au nombre de sept, les comités de secteur ont le mandat d'améliorer les services directs aux locataires. Chaque comité est formé d'employés de l'OMHM et de résidants nommés par les associations de locataires. En 2023, plusieurs actions locales ont émergé afin d'améliorer la propreté des espaces communs et extérieurs, la salubrité et la sécurité.

Le CCR-HLM,  
c'est :

**14** locataires élus  
pour deux ans.

**7** comités de secteur  
(HLM)

Le CCR-  
ENHARMONIE,  
c'est :

**20** locataires élus  
pour deux ans.

Associations actives



HLM : **103**

Résidences  
ENHARMONIE : **2**

## LES JEUNES EN HLM

Grâce au financement de la Ville de Montréal et du ministère de la Sécurité publique, les jeunes ont organisé des dizaines d'activités éducatives, culturelles et sportives : l'ouverture de deux salons de coiffure, des ateliers de « slam » dans des organismes de l'est de Montréal, un match de soccer avec du personnel de l'OMHM et le vernissage de toiles peintes par plusieurs jeunes.

De plus, une des jeunes administratrices du MOUV a été invitée à agir à titre de maître de cérémonie du 2<sup>e</sup> Colloque montréalais sur la violence armée chez les jeunes. De nombreux intervenants, chercheurs, dignitaires et élus municipaux et provinciaux ont participé à l'événement.



En 2013, les jeunes de 12 à 25 ans ont créé un organisme à but non lucratif, le MOUV, pour se donner une voix, pour accroître leur pouvoir d'influence auprès de la direction de l'OMHM et pour échanger autour d'activités mobilisatrices.



### Le projet « bloc-net »

En 2023, sept brigades de propreté et d'embellissement composées d'une centaine de jeunes de 10 à 18 ans ont assuré, durant la période estivale, un entretien extérieur hebdomadaire des habitations où ils demeurent. Ils ont également contribué à sensibiliser les autres résidents à l'importance du maintien de la propreté des espaces communs. Le projet vise à permettre aux jeunes de s'impliquer au sein de leur communauté et de créer un impact direct dans leur milieu de vie. Le projet a également pour objectif de soutenir l'organisation d'événements de reconnaissance pour souligner leur implication dans la communauté.

### Un match de soccer avec la police pour parler de sécurité

Soucieux de créer des ponts positifs avec la police, des jeunes du sud-ouest de Montréal ont organisé un groupe de discussion pour mieux connaître leurs droits en cas d'intervention aléatoire. Plus de 45 d'entre eux ont participé à la discussion animée par l'organisme Prévention Sud-Ouest et le Service de police de la Ville de Montréal, discussion qui a été suivie par un match de soccer amical.



Seid Djimet Drenimi, Jade Aïcha Rodrigue et James Baptiste étaient très heureux de réaliser leur première vraie exposition au rez-de-chaussée des bureaux du 400, boulevard Rosemont.



Le 25 mai 2023 a eu lieu, au Chic Resto Pop, la Cérémonie de reconnaissance de l'action communautaire et bénévole qui souligne l'implication et la contribution des associations de locataires.

## ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN

L'OMHM s'engage à accompagner et à soutenir activement les locataires et les partenaires communautaires dans la démarche d'amener les locataires à prendre en main leur destinée afin d'améliorer leurs conditions de vie. En collaboration avec eux, l'organisation développe des projets adaptés pour mieux répondre à leurs besoins, pour prévenir les évictions des ménages en difficulté, pour veiller à l'harmonie dans les milieux de vie et pour s'assurer de la salubrité des logements.

En 2023, l'OMHM a soutenu :

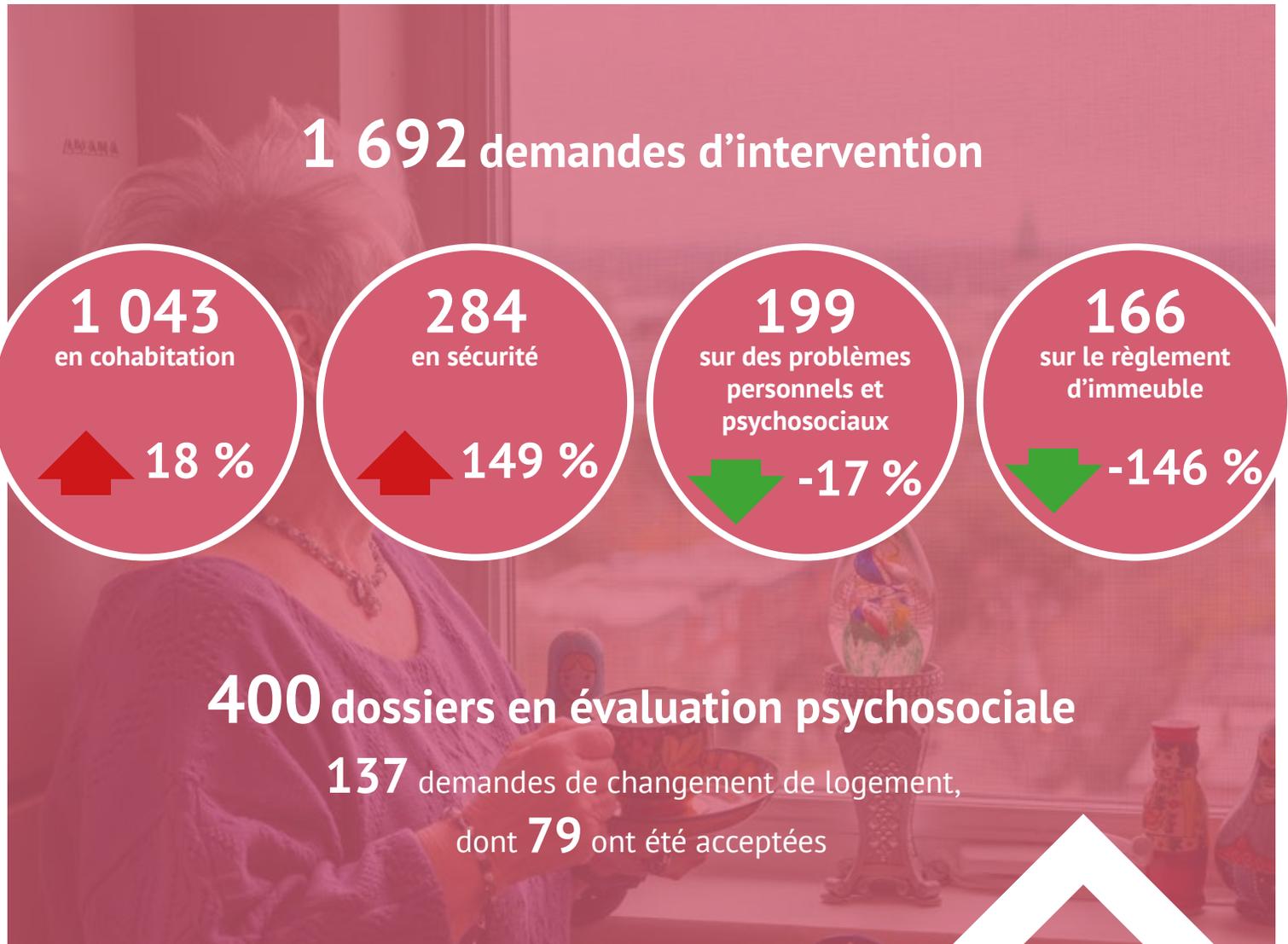
- > **38 organismes** in situ, dont 14 ont reçu une contribution financière totale de **100 000 \$** pour réaliser leur mission par le biais de divers programmes;
- > **29 organismes** qui ont reçu des fonds en Soutien communautaire en logement social de près de **1,7 M\$** pour de l'intervention de milieu touchant environ **6 800 logements** dans plus de **77 habitations**;
- > **1 041 locataires** inscrits au Club Fleurs et Jardins, un programme offert gratuitement aux personnes vivant en HLM pour embellir leurs milieux de vie;
- > la **Fondation La Clé** par une subvention récurrente de **35 000 \$** ainsi qu'une somme de **22 347 \$** provenant de la campagne annuelle auprès du personnel.
- > De plus, l'OMHM a maintenu l'accès au wifi dans **59 salles communes** de ses habitations afin de réduire la fracture numérique.

## COLLABORATION ACCRUE AVEC LE RÉSEAU DE LA SANTÉ

L'OMHM s'est engagé à créer des passerelles de services avec le Réseau de la santé et des services sociaux pour mieux répondre aux besoins en santé des locataires et des milieux vivant davantage de vulnérabilité. En 2023, plusieurs collaborations ont été établies afin de favoriser l'accès aux soins auxquels les personnes ont droit et ainsi assurer une plus grande stabilité résidentielle. Parmi les initiatives qui ont donné des résultats probants figurent notamment la visite d'une infirmière-pivot dans plusieurs habitations pour aînés et la présence soutenue dans un immeuble de plusieurs intervenants auprès de personnes en situation de vulnérabilité.

## INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES

L'OMHM dispose d'un personnel qualifié pour accompagner et intervenir en soutien individuel auprès des ménages les plus vulnérables, en collaboration avec le réseau de la santé et le milieu communautaire.



## UN ORGANISATEUR COMMUNAUTAIRE EN SÉCURITÉ

En raison des enjeux de sécurité soulevés par les locataires, l'OMHM a poursuivi la réalisation de son plan d'action intégré en sécurité et en prévention 2021-2025. Parmi les bons coups figure le recrutement d'un organisateur communautaire dont le mandat consiste à intervenir auprès des jeunes en HLM, en collaboration avec l'équipe des patrouilleurs et les partenaires communautaires et institutionnels. Compte tenu des résultats positifs obtenus et du nombre croissant d'interventions liées à la présence de personnes en situation d'itinérance dans les immeubles, l'OMHM envisage le recrutement, en 2024, d'un deuxième organisateur communautaire pour travailler plus en profondeur les enjeux d'itinérance et de santé mentale.



# Axe 4

## Fondements organisationnels

### Objectif

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

### MAIN-D'ŒUVRE

Depuis plusieurs années, le recrutement et la rétention d'un personnel qualifié et compétent sont un enjeu pour les organisations qui doivent également faire face aux nombreux départs à la retraite. L'OMHM multiplie les initiatives pour attirer les meilleurs talents par le repérage de candidats sur les médias sociaux ou dans les salons d'emplois.

En 2023, l'organisation a renforcé son engagement dans la formation et le développement de son personnel afin d'accroître son efficacité opérationnelle dans le déploiement de sa mission auprès de sa clientèle. Ainsi, près de 500 personnes ont été formées sur des thèmes variés, comme le racisme et les biais dans le milieu du travail, l'ergonomie des postes de travail, la communication claire et simple, la santé et la sécurité du travail, la mise aux normes de la gestion des matières résiduelles ou les modèles innovants de gestion des eaux pluviales.

Afin d'accélérer l'appropriation par le personnel de son nouvel environnement professionnel, diverses activités axées notamment sur la santé et le mieux-être ont été orchestrées au cours de l'année.



### PRÉPARATION AU LANCEMENT DE LOGIC.NET

Après un déploiement au Service de la gestion des logements abordables et au Service des résidences ENHARMONIE, l'organisation a préparé en 2023 le déploiement de LOGIC.NET ainsi que le volet « Approvisionnement » au Service de la gestion des HLM. Ce système, qui sera pleinement opérationnel au début de 2024, a nécessité la formation de 250 membres du personnel.

En développement depuis 2016, LOGIC.NET devient le nouveau système de gestion financière harmonisée de l'OMHM, englobant la gestion des achats et des inventaires.

### CONFORMITÉ À LA LOI 25 SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'OMHM a mis en place une politique afin de se conformer à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* modifiée par la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels. L'organisation a lancé une vaste campagne de sensibilisation auprès de son personnel et a entrepris de modifier ses processus et ses plateformes numériques.

### LES PEINTRES EN HLM, AU SERVICE DES RÉSIDENCES ENHARMONIE

Les peintres travaillant en HLM ont repeint 187 logements vacants des résidences ENHARMONIE. La collaboration étroite entre les divers services a été essentielle au succès du projet qui a permis d'uniformiser les équipements de peinture disponibles dans les résidences ainsi que les façons de faire. Avec le temps, les peintres ont développé une expertise, notamment sur la qualité de la peinture. Le projet se poursuivra en 2024, avec certains ajustements.



## LANGAGE CLAIR ET SIMPLE

En 2023, près de 200 employés ont été sensibilisés et formés à la communication claire et simple et à l'adoption d'un ton respectueux dans leur interaction avec les locataires. L'adoption d'un langage simplifié est un engagement que l'organisation a pris auprès des instances participatives de locataires. De plus en plus de correspondances et de documents sont simplifiés et une attention particulière y est portée par un nombre croissant de membres du personnel.

## PLATEFORMES ÉLECTRONIQUES

### Site Web



### Abonnés



## CENTRE D'APPELS

Principale porte d'entrée pour les locataires, le Centre d'appels répond à toutes leurs préoccupations, en particulier celles sur l'entretien, les réparations, la sécurité, la location et la salubrité des logements. Depuis quelques années, le centre d'appels a amélioré son taux de réponse sur les questions touchant le bail et la salubrité afin de mieux servir sa clientèle et le personnel.

**171 708 appels reçus = 90 % de taux de réponse**



## DEMANDES REÇUES AU BUREAU DES PLAINTES EN 2023

Le Bureau des plaintes accueille les requêtes de locataires, de demandeurs et d'autres clientèles que le personnel concerné n'a pu régler à la satisfaction des plaignants. Le nombre de demandes d'intervention a connu une légère augmentation par rapport à 2022.

**2 386 demandes**

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

**112 demandes ayant fait l'objet d'une enquête**

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

### Demands 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 82 % des demandes portent sur des renseignements personnels, 10 % sur des documents administratifs et 8 % pour toute autre demande. Les demandes proviennent essentiellement des services publics, des locataires et des demandeurs, des ministères et des organismes ainsi que des propriétaires de logements.

Demandes d'accès reçues			
2023	2022	2021	2020
<b>534</b>	<b>540</b>	<b>665</b>	<b>638</b>

## TRANSITION CLIMATIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

### PERFORMANCE ET IMPACTS ÉNERGÉTIQUES

L'OMHM s'est engagé à réduire son empreinte écologique et à contribuer à la lutte aux changements climatiques.

#### Réduire les émissions de GES

En 2023, l'organisation a entrepris d'inventorier les émissions de gaz à effet de serre (GES) de son parc immobilier. Malgré une hausse de la superficie du parc immobilier, une légère baisse des émissions est constatée. Elle s'explique principalement par la rénovation, l'amélioration et la modernisation de ses bâtiments. Des stratégies sont en cours d'élaboration pour se donner les moyens d'atteindre la cible que l'OMHM s'est fixée pour réduire de 60 % l'émission de GES d'ici 2030.

**2022**  
29 141 tonnes  
**99,5 %**  
2 114 177 m<sup>2</sup>

**2023**  
27 793 tonnes  
**94,9 %**  
2 114 177 m<sup>2</sup>

#### Réduire la consommation énergétique

L'OMHM s'est engagé à réduire sa consommation énergétique de 12 % par rapport à celle de 2012, notamment en rénovant ses bâtiments et en réduisant leur demande en puissance lors des périodes de pointe. En 2023, la consommation a légèrement augmenté par rapport à 2012. Toutefois, la superficie du parc a augmenté plus rapidement que la consommation énergétique.

**2012**  
408 330 632,03 kWh  
**100 %**  
1 945 645 m<sup>2</sup>

**2022**  
429 019 353,56 kWh  
**105 %**  
2 114 177 m<sup>2</sup>

**2023**  
411 083 531,58 kWh  
**100,6 %**  
2 114 177 m<sup>2</sup>

## GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

Conformément aux objectifs de la Ville de Montréal, l'OMHM doit implanter la collecte des résidus alimentaires dans tous les immeubles de plus de 9 logements sur son territoire. Cette implantation implique un processus rigoureux d'évaluation et d'analyse des bâtiments et, souvent, la mise aux normes des infrastructures existantes non conçues initialement pour accueillir ce type de collecte. Une vaste campagne menée en collaboration avec les éco-quartiers est organisée pour sensibiliser les ménages et les mobiliser à pratiquer une saine gestion de leurs matières résiduelles.



### Clientèles visées

- > Plus de **1 700** ménages dans **175** bâtiments de 9 logements et plus
- > Environ **500** ménages dans des bâtiments de **8** logements et moins dans l'arrondissement du Sud-Ouest

Quatre ententes de collaboration ont été signées avec des organismes porteurs du programme éco-quartier afin de sensibiliser les locataires.

En ce qui a trait à la collecte des matières dangereuses résiduelles (MDR) et des résidus domestiques dangereux (RDD), l'OMHM a réussi à détourner plus de 50,25 tonnes de déchets de l'enfouissement, tout en assurant un traitement conforme grâce à des certificats de traçabilité. L'objectif est d'améliorer la performance environnementale de l'OMHM tout en sensibilisant et en mobilisant le personnel et les locataires.

## FORÊT URBAINE ET PATRIMOINE VÉGÉTAL

Dans son souci constant de préserver sa forêt urbaine et de lutter contre les îlots de chaleur, l'organisation s'est engagée à se doter d'un plan de préservation et de gestion de la forêt urbaine et du patrimoine végétal, qui comprend un plan de lutte à l'agrile du frêne. Il a en outre vu sa vision globale d'aménagement reconnue par la Société d'habitation du Québec.

L'épisode de verglas survenu au printemps a eu un impact significatif sur la forêt urbaine de l'OMHM, entraînant une augmentation de 66 % des dégâts causés. Cette situation a considérablement affecté les services d'entretien horticole, traditionnellement dédiés aux aménagements paysagers et à la préservation des arbres existants, dont une proportion significative montre des signes de déclin.

En collaboration avec les partenaires du milieu, des aménagements paysagers sont réalisés tous les ans. En plus d'embellir les milieux de vie, ils permettent de réduire les îlots de chaleur et parfois d'améliorer la gestion des déchets, en empêchant les dépôts sauvages.



**7 069** arbres répertoriés sur les terrains

**108**  
arbres  
plantés

**76**  
arbres  
abattus

**147**  
frênes traités  
contre l'agrile  
du frêne

Après consultation de plusieurs locataires des habitations Rosemont, un lieu de verdissement a remplacé un enclos qui était devenu un lieu de dépôt sauvage.

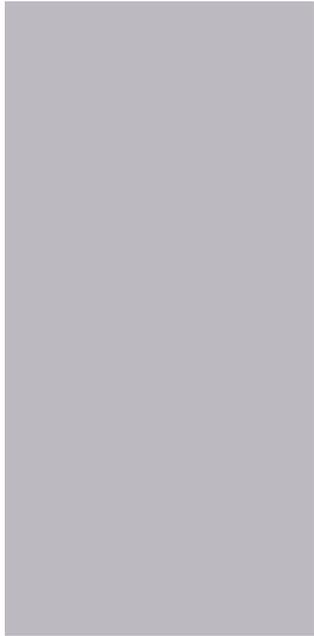
# Objectifs organisationnels 2024

L'OMHM s'est doté des objectifs organisationnels suivants pour contribuer à la réalisation du plan stratégique 2020-2025.

## ÉTATS DES IMMEUBLES ET DES LOGEMENTS

Dans un contexte de rareté des logements abordables à Montréal, contribuer à :

- > finaliser la rénovation des logements vacants dans les immeubles occupés et en accélérer la location;
- > poursuivre les travaux de rénovations majeures de nos immeubles;
- > poursuivre les efforts pour obtenir le financement requis pour réhabiliter les bâtiments en fin de convention, actuellement vacants.





### SOUTIEN DES MILIEUX DE VIE

En collaboration avec toutes les instances participatives ainsi que les partenaires institutionnels et communautaires :

- > améliorer l'expérience-locataire, notamment par un accès simplifié aux services de l'OMHM;
- > mieux répondre aux priorités et aux préoccupations actuelles des locataires, notamment par des services de proximité et des milieux sécuritaires.



### ACCOMPAGNEMENT DU PERSONNEL

Optimiser nos façons de faire pour augmenter notre efficacité et notre efficacité, afin de renforcer notre performance organisationnelle, notamment par le développement et l'acquisition d'outils technologiques, l'actualisation de nos processus d'affaires et la mise en œuvre des recommandations issues des diverses consultations avec le personnel.

Améliorer l'expérience-employé en soutenant mieux le personnel dans sa réalité, que ce soit par de la formation, de l'accompagnement ou des communications nécessaires à l'atteinte de leurs objectifs.

# Conseil d'administration



**Christian Champagne,**  
président



**Danielle Fournier,**  
vice-présidente



**Lise Guillemette,**  
secrétaire-trésorière



**M'Baye Diagne,**  
administrateur



**Sandrine Jannas,**  
administratrice,  
nommée par  
le conseil  
d'agglomération  
de Montréal



**Suzanne Payant,**  
administratrice



**Silvia Rocha,**  
administratrice



**Sylvie Crispo,**  
administratrice



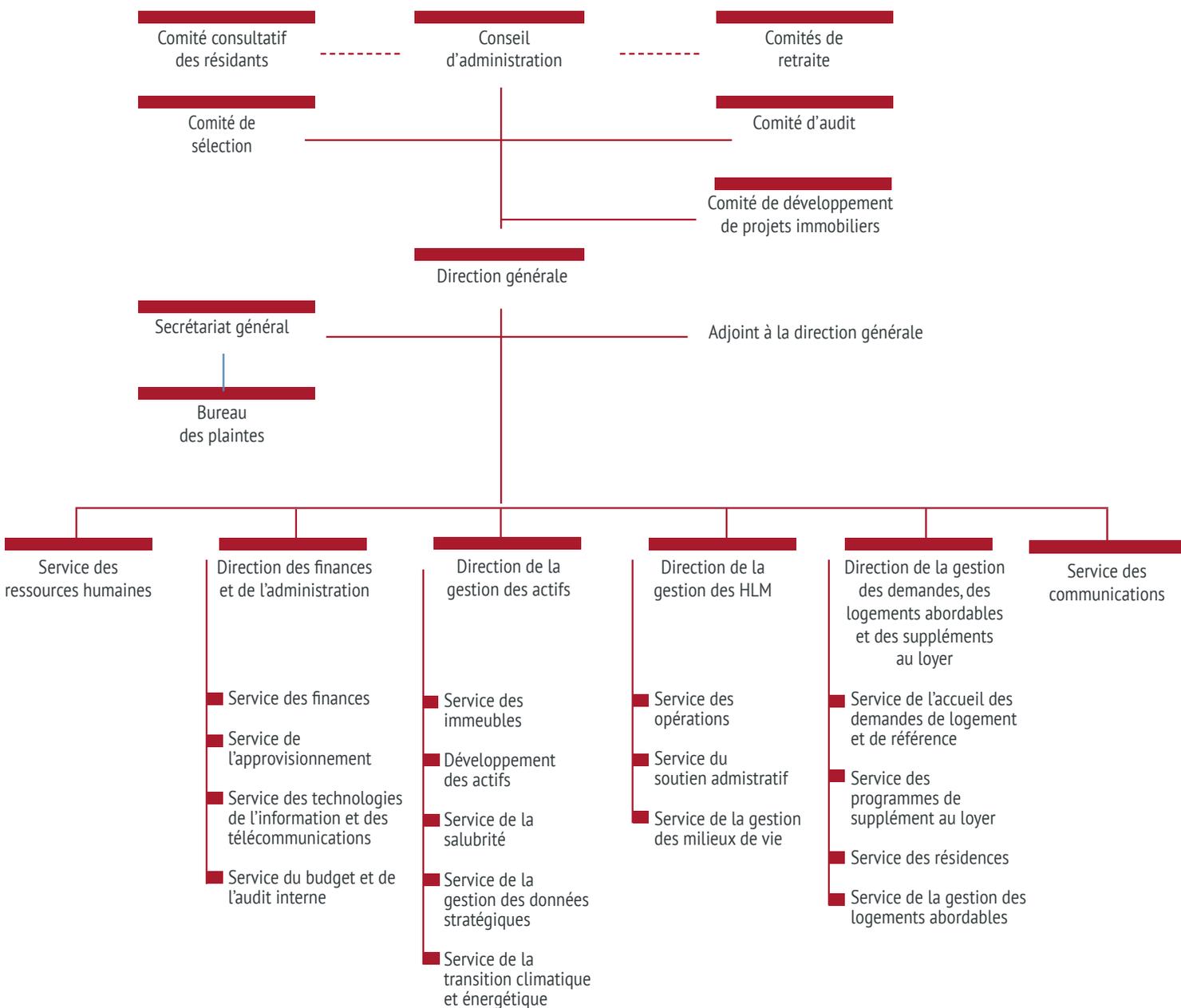
**Marie-France Raynault,**  
administratrice

En juillet 2023, 23 délégués d'associations de locataires HLM et du CCR-ENHARMONIE ont choisi M<sup>me</sup> Sylvia Rocha, présidente de l'association des locataires des habitations Sainte-Brigide, pour remplacer M. Raymond Saulnier.

Le conseil d'administration (CA) de l'OMHM exerce les pouvoirs que lui confèrent la loi et ses lettres patentes. Le CA adopte les règlements et les politiques. Il approuve les contrats dépassant la délégation de la directrice générale et traite toute matière ayant un impact sur les opérations et requérant son approbation. Il est composé de neuf membres, dont cinq sont nommés par le conseil d'agglomération de Montréal, deux sont nommés par le gouvernement du Québec et deux sont élus par les locataires.

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

# Organigramme



# Résultats financiers 2023

	HLM public 2023 \$	HLM ECQL 2023 \$	HLM privé 2023 \$	PSL 2023 \$
<b>Produits</b>				
Loyers	103 473 358	-	267 073	-
<b>Apports:</b>				
Subventions provinciales	73 362 529	-	69 043	60 026 054
Subventions municipales	10 203 558	-	-	6 647 156
Subventions fédérales	-	-	-	-
Amortissement subventions provinciales	19 805 319	585 241	109 176	-
Amortissement subventions municipales	-	-	-	-
Autres	2 943 234	-	6 791	-
<b>Total des Produits</b>	<u>209 787 998</u>	<u>585 241</u>	<u>452 083</u>	<u>66 673 210</u>
<b>Charges</b>				
Administration	34 950 013	-	27 905	66 673 210
Conciergerie et entretien	35 291 842	-	31 983	-
Énergie, taxes, assurances et sinistres	63 829 346	-	201 380	-
Remplacement, amélioration et modernisation	38 176 356	-	63 873	-
Intérêts sur financement intérimaire	5 129 257	-	-	-
Intérêts sur la dette à long terme	8 965 376	-	9 990	-
Autres frais de financement	452 906	-	-	-
Amortissement des immobilisations corporelles	20 409 318	585 241	109 176	-
Amortissement de la contribution au FQHC	-	-	-	-
Services à la clientèle	2 691 338	-	-	-
<b>Total des Charges</b>	<u>209 895 752</u>	<u>585 241</u>	<u>444 307</u>	<u>66 673 210</u>
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<u>(107 754)</u>	<u>-</u>	<u>7 776</u>	<u>-</u>

SARL 2023	Développement 2023	ACL 2023	LAQ 2023	Immeubles Benny Farm et autres 2023	Total multiprogramme	
\$	\$	\$	\$	\$	2023 \$	2022 \$
-	-	9 020 869	22 607 503	2 875 500	138 244 303	127 564 412
180 000	-	-	-	-	133 637 626	121 820 182
-	-	-	-	-	16 850 714	15 278 450
-	-	-	-	184 089	184 089	203 399
-	-	1 009 533	2 725 826	-	24 235 095	21 794 282
-	47 744	833 443	979 174	-	1 860 361	1 296 250
-	-	267 538	1 032 710	2 175 947	6 426 220	3 220 840
<u>180 000</u>	<u>47 744</u>	<u>11 131 383</u>	<u>27 345 213</u>	<u>5 235 536</u>	<u>321 438 408</u>	<u>291 177 815</u>
180 000	-	1 009 766	4 619 357	649 217	108 109 468	101 713 821
-	-	990 337	3 958 362	725 404	40 997 928	38 881 229
-	-	2 213 082	5 416 687	871 674	72 532 169	67 509 890
-	-	-	-	-	38 240 229	27 988 598
-	-	-	-	-	5 129 257	2 115 438
-	47 744	3 161 791	2 063 711	678 383	14 926 995	12 234 423
-	-	-	-	-	452 906	466 559
-	-	3 355 252	6 181 440	484 775	31 125 202	26 790 463
-	-	63 908	749 471	-	813 379	683 503
-	-	351 360	4 004 699	502 268	7 549 665	6 510 114
<u>180 000</u>	<u>47 744</u>	<u>11 145 496</u>	<u>26 993 727</u>	<u>3 911 721</u>	<u>319 877 198</u>	<u>284 894 038</u>
-	-	(14 113)	351 486	1 323 815	1 561 210	6 283 777



Office municipal  
d'habitation  
de Montréal