



Office municipal  
d'habitation de Laval

# Rapport annuel 2020 • 2021



# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
L'OHM de Laval .....	3
Mot du président .....	4
Mot de la directrice générale .....	4
<b>2020 et 2021 en bref .....</b>	<b>5</b>
Gouvernance .....	5
Gestion .....	5
Performance organisationnelle .....	6
Ressources humaines .....	6
Milieux de vie .....	6
Services techniques et du développement .....	7
Finances et administration .....	7
<b>Les grandes réalisations de 2020 et 2021 .....</b>	<b>8</b>
Une expérience client améliorée et les conditions de vie de nos locataires bonifiées par la qualité de nos milieux de vie et de nos services .....	8
Une culture transformée, des actions cohérentes et des outils optimaux afin d'être une organisation mobilisante et performante .....	12
Augmenter l'accès et l'offre de logements sociaux et abordables .....	13
Assurer la pérennité du parc immobilier et optimiser l'utilisation des budgets .....	14
Consolider nos relations avec les acteurs du milieu .....	14
<b>Résultats financiers .....</b>	<b>15</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>16</b>
Gouvernance / Conseil d'administration .....	16
Gestion .....	16
<b>Structure organisationnelle .....</b>	<b>17</b>
<b>Planification stratégique 2021-2024 .....</b>	<b>18</b>
<b>Parc Immobilier .....</b>	<b>19</b>

# Introduction

## L'OHM de Laval

Depuis plus de 40 ans, et fidèle à sa mission, l'Office municipal d'habitation de Laval contribue au mieux-être des Lavallois en développant une offre de logements sociaux et abordables de qualité dans des milieux de vie sécuritaires, inclusifs, stimulants et conviviaux.

Ce sont aujourd'hui plus de 75 employés et collaborateurs qui vivent au quotidien les valeurs de reconnaissance, d'engagement, de dépassement et d'intégrité et qui voient au mieux vivre des ménages et familles habitant les 3000 logements sociaux et abordables administrés par l'Office municipal de Laval.

### Notre mission

Offrir des logements sociaux et abordables de qualité, développer notre parc immobilier afin de mieux répondre aux besoins des citoyens et veiller à en faire des milieux de vie sécuritaires, inclusifs, stimulants et conviviaux afin d'améliorer concrètement la qualité de vie des gens qui y habitent.

### Notre vision

Organisation résolument ouverte à l'autre dans toute sa différence, accueillante aux idées nouvelles, nous jouons un rôle clé dans la concertation des forces vives qui oeuvrent dans le développement et le déploiement de services pour les citoyens en situation de précarité. Connus et reconnus à Laval, nous développons, avec nos partenaires, une vision concertée et cohérente du logement social et abordable sur le territoire lavallois afin de réaliser des projets d'habitation structurants qui ont un impact significatif dans la vie de nos locataires.

## Nos valeurs

### Reconnaissance

La reconnaissance est au cœur de nos valeurs puisque la contribution de chacun est nécessaire afin de réaliser notre vision. Nous mettons en avant la contribution de nos locataires, employés et partenaires, stimulant et renforçant ainsi la mobilisation de tous envers des objectifs communs.

**Nous savons que nous irons plus loin en unissant nos efforts.**

### Engagement

Notre engagement envers notre mission et notre organisation est indéfectible. Nous agissons en toute bonne foi au quotidien et défendons en toutes circonstances les intérêts et la réputation de l'Office.

**Nous nous engageons à aller jusqu'au bout de nos projets.**

### Dépassement

Au-delà des actions posées quotidiennement, nous visons le dépassement. Les attentes et les besoins évoluent rapidement et nous devons trouver des solutions adaptées qui exigent que nous fassions preuve d'initiative, de créativité et d'innovation, permettant ainsi une réponse optimale.

**Nous voulons être meilleurs chaque jour.**

### Intégrité

L'intégrité est à la base de liens constructifs, harmonieux et durables. Nous agissons en tout temps de façon transparente, honnête et équitable envers notre clientèle, nos partenaires et chacun des membres composant notre équipe.

**L'intégrité engendre la crédibilité.**

# Introduction

## Mot du président

Après la célébration de nos 40 ans en 2019 et la présentation d'un plan stratégique 2021-2024 en 2020, la prochaine étape logique était la présentation d'un premier rapport annuel! Bouversements reliés à la Covid-19 obligent, ce premier rapport annuel couvre exceptionnellement les années 2020 et 2021.

Notre équipe a fait des pas de géant au cours de cette période: je tiens d'ailleurs à féliciter nos gestionnaires, employés, locataires et partenaires pour la qualité de l'exercice de réflexion qui nous a permis d'établir les grandes priorités – dont le service aux locataires – de notre plan stratégique 2021-2024.

Notre équipe d'employés et collaborateurs mérite également des félicitations pour avoir rapidement souscrit à notre plan stratégique et y avoir consacré temps et énergie: plusieurs des objectifs prévus au plan ont déjà été livrés avec qualité!

Je suis particulièrement fier de certains de nos accomplissements des deux dernières années:

- **L'opérationnalisation des bâtiments A, B et C des immeubles Val-Martin;**
- **La construction et prise de possession des bâtiments E, F et G des immeubles Val-Martin;**
- **La mise en place pérenne du service d'aide à la recherche de logement (SARL) conformément à notre objectif de ne laisser aucun ménage lavallois à la rue.**

Alors que le logement est un élément essentiel – chaque personne devrait pouvoir compter sur un toit – à la qualité de vie, la pénurie de logement affecte tous les Québécois, et plus particulièrement les Lavallois, alors que notre ville fait face à un taux d'inoccupation inférieur au point d'équilibre.

Dans le plan d'action 2020-2022 de la politique de l'habitation « Choisir Laval », la ville de Laval s'est donnée comme objectif de participer à la construction de 1000 logements sociaux et abordables d'ici la fin de 2022. L'Office municipal de Laval joue un rôle essentiel dans la réalisation de cet objectif, alors que nous travaillons sur quelques projets importants dont:

- **La régénération et redéveloppement du secteur Val-Martin;**
- **La revitalisation de la place Saint-Martin.**

C'est donc avec confiance et optimisme que nous entreprenons la prochaine année! Bonne lecture!

## Mot de la directrice-générale

La population en général retiendra probablement des années 2020 et 2021 qu'elles auront été « les années Covid »; alors que chez nous, à l'Office municipal d'habitation de Laval, elles auront été « les années de tous les changements »!

D'entrée de jeu, le recours forcé au télétravail nous aura permis d'amorcer un virage numérique qui, bien qu'il reste encore beaucoup de travail à faire, est bien enclenché et en cours d'adoption par nos employés et collaborateurs. Nous n'en sommes maintenant que plus efficaces! C'est également en mode confinement que nous avons finalisé et déposé notre plan stratégique 2021-2024 et que nous avons entamé, en raison de la forte croissance de nos effectifs, un exercice d'amélioration de notre performance organisationnelle.

Impossible non plus de passer sous silence le changement de garde au sein de notre équipe de direction: des ressources d'expérience et de grande qualité ont rejoint l'Office municipal d'habitation de Laval, ce qui nous a également permis de revoir et d'améliorer notre structure opérationnelle. Sans oublier les divers projets et réalisations de nos directions et services dont vous pourrez prendre connaissance dans les pages de notre premier rapport annuel.

En terminant, merci à notre conseil d'administration pour sa confiance et son support au cours de ces deux années pour le moins « troubles » ainsi qu'à l'ensemble de nos employés et collaborateurs pour leur engagement, leur intégrité et leur souci du dépassement. Ils ont toute ma reconnaissance!



**Nicholas Borne**  
Président



**Isabelle Pépin**  
Directrice-générale

# 2020 et 2021 en bref



## Gouvernance

L'impossibilité, pour la plus grande partie des années 2020 et 2021, de réunir le conseil d'administration en présentiel nous a donné l'opportunité d'implanter de nouveaux outils de présentation, de communication et d'approbation adaptées à la nouvelle réalité des rencontres virtuelles. Notre conseil d'administration s'en est ainsi retrouvé encore mieux équipé pour prendre des décisions éclairées.

La composition du conseil d'administration étant également relativement stable depuis quelques années, nous sommes désormais en mesure de mieux utiliser l'expertise et les compétences de ses membres. Deux postes de membres « observateurs » ont été créés, ajoutant de la profondeur à notre conseil d'administration et facilitant une éventuelle évolution vers des postes d'administrateurs.

En plus des divers comités déjà en place (comité d'audit, comité des ressources humaines et comité de sélection), un tout nouveau comité de développement a vu le jour en 2021, ce qui est venu ajouter de l'agilité et de l'efficacité à nos initiatives de développement immobilier.

Voir la composition de notre conseil d'administration en annexe ou de l'information plus complète sur les membres sur notre [site Web](#).

## Gestion

Le départ et l'arrivée de quelques membres de notre équipe de gestion ne nous ont pas empêché, en 2020, de livrer notre tout premier plan stratégique.

Développé de concert avec nos locataires, nos employés et nos partenaires, ce plan stratégique, qui couvre l'horizon 2021 à 2024, établit la trajectoire à suivre au cours des quatre prochaines années et précise le rôle à jouer par l'Office municipal d'habitation de Laval dans la communauté œuvrant dans le milieu du logement social et abordable à Laval.

Les objectifs sont ambitieux et les défis seront nombreux ; mais nous sommes confiants que tous ensemble nous réaliserons ce plan stratégique !

Des principes d'actions accompagnent nos valeurs, qui ensemble teinteront chacun de nos agissements :

- **Un service à la clientèle de qualité ;**
- **Des ressources engagées et reconnues ;**
- **Des partenariats honnêtes et constructifs ;**
- **Un sens stratégique aiguisé.**

Notre plan stratégique 2021-2024 est disponible sur notre site web.

# 2020 et 2021 en bref

## Performance organisationnelle

L'amorce d'un virage technologique rendu nécessaire par le télétravail ainsi que la croissance rapide des effectifs n'ont pas été sans entraîner de prévisibles enjeux de performance. L'Office municipal de Laval a donc décidé d'accorder une place de choix à l'amélioration de la performance organisationnelle et des pratiques d'affaires. Débuté en 2020, cet exercice, mené par monsieur Michel Laberge, est intégré au plan stratégique 2021-2024 et commence déjà à porter fruits.

## Ressources humaines

D'une trentaine à l'aube de la pandémie, l'équipe de l'Office municipal de Laval est passée à près de soixante-dix (70) employés à la fin de l'année 2021! C'est une augmentation des effectifs qui s'avérait nécessaire en raison de la croissance (milieux de vie, parc immobilier, développement, etc.) de l'Office municipal d'habitation de Laval.

La pression est grande sur le service des ressources humaines qui doit réagir rapidement et se doter de méthodes et d'outils de travail adaptés à cette nouvelle réalité.

En plus de la responsable des ressources humaines, madame Imelda Espinoza, une adjointe administrative s'est jointe à l'équipe en 2021 et l'embauche d'une conseillère en ressources humaines est prévue pour la mi-2022.

Le recours à un consultant externe est également prévu pour faciliter et accélérer l'adaptation.



## Milieux de vie

Sans grande surprise, le train de mesures sanitaires mis en place par l'Institut de la santé publique du Québec pour faire face à la pandémie, ainsi que le départ précipité de nos employés et collaborateurs en télétravail « forcé » sont venus passablement compliquer la tâche de nos équipes des milieux de vie et de la directrice madame Manon Mathieu en 2020 et en 2021. (NDLR : madame Janie Fortin est la nouvelle directrice des Milieux de vie depuis août 2022)

Sous la responsabilité de madame Céline Filion, nos intervenants communautaires ont joué un rôle de premier plan auprès de notre clientèle au cours de cette période trouble que furent les années 2020 et 2021. Malgré le confinement et l'isolement, nos locataires ont pu compter sur une multitude de programmes et d'activités mis en place spécifiquement pour eux.

Avec l'ajout de 168 nouveaux logements sociaux et abordables en 2020 et 2021 (bâtiments A, B et C des habitations Val-Martin et Habitations Pie-X) l'Office municipal d'habitation gère maintenant un parc immobilier dans lequel résident plus de 3000 ménages (personnes seules ou familles). Malgré l'ajout de ces 160 nouveaux logements sociaux et abordables, ce sont 1600 ménages qui se retrouvent sur la liste d'attente pour un logement subventionné. Une augmentation de 7% par rapport à 2019.

La pandémie ayant également exacerbée la pénurie de logement panquébécoise à laquelle Laval ne fait pas exception – alors que les taux d'inoccupation atteignent des seuils critiques et que les loyers mensuels ont connu une hausse vertigineuse – l'équipe assignée au service à la clientèle – sous la responsabilité de madame Élisabeth Tremblay depuis juillet 2022 – a dû mettre les bouchées doubles pour à la fois augmenter son offre de services à la clientèle existante et faire face à la demande croissante pour du logement subventionné.

# 2020 et 2021 en bref

## Services techniques et du développement

---

Les années 2020 et 2021 ont également été riches en émotions et en défis de toutes sortes pour les services techniques et du développement !

Encore une fois, et malgré les contraintes et limitations découlant de la pandémie, il était impératif de poursuivre, avec un minimum de retards et d'inconvénients, les projets de développement immobiliers et les projets de rénovation/amélioration des bâtiments existants en cours ou déjà prévus, tout en assurant l'entretien et la maintenance de ces mêmes bâtiments existants.

Heureusement, l'exercice de restructuration qui a mené à la consolidation de la direction des services techniques et de la direction du développement en une seule direction des services techniques et du développement s'est avéré essentielle aux améliorations et succès connus au cours de ces deux années.

Cette nouvelle organisation du travail au sein de la direction des services techniques et du développement, le directeur monsieur Sylvain Piché en tête, a permis de scinder les opérations en trois services distincts ainsi que l'ajout de ressources qualifiées et de qualité à tous les niveaux de la hiérarchie : personnel cadre, gestionnaires, chargés de projets, coordonnateur, personnel-terrain, etc.

Le service aux immeubles, sous la responsabilité de madame Sacha Millaire, est notre service de première ligne, le plus près, et le plus souvent en contact avec nos locataires !

Responsables de l'entretien des immeubles, des travaux de maintenance et des réparations nécessaires à la suite de sinistres, les membres de l'équipe n'ont pas chômé en 2020 et en 2021 ! Malgré les contraignantes mesures sanitaires imposées par la pandémie, ils ont su maintenir un service de proximité et de qualité en tout temps, et parfois avec des ressources réduites :

• **58 sinistres 2020**

• **58 sinistres 2021**

Grâce à une révision des méthodes de gestion des plaintes, des bons de travail et de l'allocation des ressources apportée en 2021, l'équipe a été en mesure d'améliorer sa capacité et de réduire son temps de réaction.

En mars 2021, le centre de services, sous la nouvelle responsabilité de monsieur Marc-André Nantel-Gauvin, voit aux travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) du parc immobilier. Quelques chargés de projets et autres ressources d'expérience font partie de ce service.

En 2021, ce sont 2 projets de travaux RAM qui ont été exécutés pour une valeur totale de 4 157 022 \$.

Ces résultats sont légèrement en deçà des attentes, la pandémie, encore une fois, ayant entraîné un manque de disponibilité des professionnels et entrepreneurs invités à soumissionner et une rareté de certains matériaux.

## Finances et administration

---

Changement de garde également aux finances et à l'administration alors que madame Séna Koffi en est la directrice depuis la mi-2021. Le service compte également sur un nouveau contrôleur depuis la fin de 2021, monsieur Patrick Meupe.

Les services centraux et administratifs, dont la responsabilité est disséminée au sein des diverses directions, sont en voie d'être graduellement rapatriés au sein de la direction des finances et de l'administration.

C'est un exercice qui permettra à nos directions de se concentrer sur leurs responsabilités et expertises premières sans distractions ni irritants.

La réflexion sur le transfert de la responsabilité des approvisionnements vers le service des finances et de l'administration a débuté en 2021 et devrait se réaliser en 2022.

# Les grandes réalisations de 2020 et 2021



Les objectifs que nous nous sommes fixés dans le cadre de notre plan stratégique sont répartis entre cinq grands enjeux :

- 1 Une expérience client améliorée et les conditions de vie de nos locataires bonifiées par la qualité de nos milieux de vie et de nos services ;**
- 2 Une culture transformée, des actions cohérentes et des outils optimaux afin d'être une organisation mobilisante et performante ;**
- 3 Augmenter l'accès et l'offre de logements sociaux et abordables ;**
- 4 Assurer la pérennité du parc immobilier et optimiser l'utilisation des budgets ;**
- 5 Consolider nos relations avec les acteurs du milieu.**

C'est en fonction de ces enjeux que nos accomplissements de 2020 et 2021 seront présentés dans ce rapport annuel.

## **Une expérience client améliorée et les conditions de vie de nos locataires bonifiées par la qualité de nos milieux de vie et de nos services**

Nos locataires et notre parc immobilier sont à la base même de notre mission, et cela va bien au-delà du simple bâti. Nous souhaitons offrir des milieux de vie intégrés aux quartiers dans lesquels ils sont établis, visant ainsi une vie communautaire active et une cohabitation harmonieuse.

L'amélioration de l'expérience passe aussi par celle de nos services. Nous comptons développer de nouveaux outils visant à rendre nos échanges plus clairs, efficaces et facilement accessibles.

Il s'agit d'un enjeu identifié dans notre plan stratégique auquel nos équipes se sont attaquées rapidement, plusieurs des stratégies et livrables prévus au plan ayant déjà été réalisés !

### **Les associations de locataires et les comités de loisirs**

Les services communautaires soutiennent ces associations et comités selon leurs besoins (démarches administratives, l'animation des assemblées générales, soutien lors des activités, résolution de conflits, conseils, etc.) et encourage également la formation de nouveaux regroupements.



# Les grandes réalisations de 2020 et 2021

Nous organisons 4 conseils consultatifs des résidents (CCR) par année en prenant soin d'inviter différents partenaires qui peuvent répondre à leurs questions et les aider dans la réalisation de leurs tâches.

Finalement, nous soutenons les membres du Conseil exécutif du CCR (CE), dans une perspective de les rendre autonomes et indépendants, afin d'augmenter le pouvoir des locataires lors des rencontres du CCR.

L'Office municipal d'habitation de Laval comptait, à la fin de 2021, 9 ADL et 2 comités de loisirs.

## Les projets communautaires destinés à des clientèles ciblées

Pas moins de 13 projets destinés à des clientèles ciblées ont vu le jour en 2020 et en 2021, certains d'entre eux ayant été développés pour faire face aux défis reliés à la pandémie.

### FAMILLES ET AÎNÉS :

- Soutien aux locataires lors de la crise sanitaire
- Distribution de soupes en pots pour Noël
- Cours d'exercices physiques du groupe Promo-Santé
- Spectacles dans les immeubles par la ville de Laval
- Rencontres sur les règlements d'immeubles et le processus de plaintes

### AÎNÉS :

- Fêtons ensemble
- Cuisinons entre aînés
- Cours de jardinage avec Enfants d'abord
- Cours d'utilisation de tablettes de l'organisme Insertech
- Campagnes de vaccination



# Les grandes réalisations de 2020 et 2021

## Les projets communautaires spécifiques à certains secteurs ou ensembles immobiliers

Les deux plus importants secteurs ou parc immobiliers de l'Office municipal d'habitation de Laval peuvent compter sur des intervenants communautaires assignés spécifiquement à leurs secteurs.

En collaboration avec les associations de locataires de ces deux ensembles, plusieurs projets et activités ont été mis en place en 2020 et en 2021 pour le plus grand bien des locataires et de la vie communautaire.

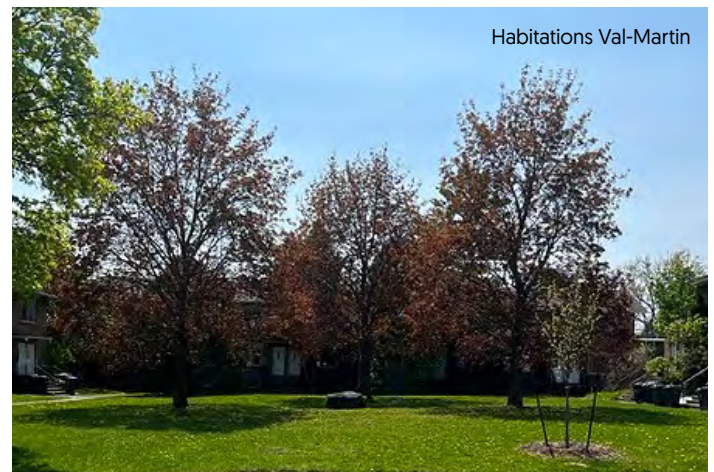
### PLACE SAINT-MARTIN :

- Familles en mouvement
- Camp de jour
- Club du jeudredi
- Plazado
- Programme d'activités saisonnières
- Concertation
- Projet la Ruche
- Comité d'embellissement
- Volet intervention auprès des locataires



### SECTEUR VAL-MARTIN :

- Déjeuners avec les locataires
- Visites du quartier
- Ramassage des déchets
- Dégustations de fruits et légumes
- Distribution de cadeaux de Noël
- Distribution de cadeaux de la St-Valentin
- Dîners communautaires
- Séances de yoga en collaboration avec le centre du Sablon
- Projet Quartier nourricier
- Activités boîte à lunch
- Sortie à la plage



# Les grandes réalisations de 2020 et 2021

## Le guichet unique Accès Logement Laval (ALL)

Mis en œuvre par la Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain, la Fédération des OSBL d'habitation des 3L et l'Office municipal d'habitation de Laval avec le soutien de la Ville de Laval et la Société d'habitation du Québec, Accès logement Laval (ALL) est un guichet unique proposant aux citoyens un accès simplifié au logement subventionné sur le territoire Lavallois.

Parmi ses principaux avantages :

- **Le respect de la gouvernance et des critères d'attribution propre à chaque organisme gestionnaire de logements subventionnés ;**
- **De l'information accessible pour connaître toutes les options de logement disponibles sur le territoire de Laval ;**
- **La possibilité de déposer sa demande de subvention en ligne.**

## Le service d'aide à la recherche de logement (SARL)

En fonction de la situation et des revenus des demandeurs, le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) de l'Office municipal d'habitation de Laval met à leur disposition un éventail de services pour les accompagner dans leurs démarches.

- **Le SARL est une initiative pérenne de l'Office municipal d'habitation de Laval, en collaboration avec la Ville de Laval ;**
- **Le SARL est un service de soutien gratuit destiné exclusivement aux citoyens de Laval qui sont à la recherche d'un logement ;**
- **Le SARL informe, oriente et accompagne les ménages ou personnes seules qui vivent une situation qui peut les entraîner vers l'itinérance ou dont le logement ne correspond plus à leurs besoins, ce qui les oblige à chercher un nouveau logement sur le marché privé.**

Le niveau d'accompagnement offert est déterminé selon la situation du ménage et en fonction des critères d'éligibilité établis.

## La politique relative à l'accessibilité et à l'adaptabilité des logements

Une politique qui définit les critères et le processus d'acceptation et de financement des demandes d'adaptation de logement, ainsi que les balises précisant les diverses interventions possibles dans le parc immobilier actuel et futur.



# Les grandes réalisations de 2020 et 2021

## Une culture transformée, des actions cohérentes et des outils optimaux afin d'être une organisation mobilisante et performante

Au cours des dernières années, l'environnement de l'Office a beaucoup évolué. Nouvelles constructions, développement d'outils, implantation de nouvelles politiques, modification des procédures et intégration de nouveaux employés ont été au cœur de notre quotidien. Compte tenu des défis auxquels nous aurons à faire face dans un futur rapproché, la gestion harmonieuse et efficace des ressources humaines sera un enjeu déterminant. Nous devons renforcer l'intégration des principes et valeurs que nous définissons, et ce, à la grandeur de notre organisation.

Compte tenu de la croissance rapide des objectifs à laquelle nous avons fait face en 2020 et en 2021, il était primordial de nous attaquer à cet enjeu tout aussi rapidement!

### Réorganisation des ressources

Toujours en lien avec les départs et arrivées au sein de notre équipe de direction, nous avons saisi l'occasion pour réorganiser nos opérations au sein des diverses directions.

Ainsi, la direction des services techniques et la division du développement ont été regroupées au sein d'une nouvelle direction des services techniques et du développement sous la responsabilité de monsieur Sylvain Piché. Nous bénéficions désormais d'une meilleure coordination entre nos ressources responsables du développement, du maintien et de l'entretien de nos actifs immobiliers.

La direction des finances et de l'administration est assurée par madame Séna Koffi à l'automne 2021 et priorise la révision et la simplification des processus comptables utilisés par l'ensemble de l'organisation.

La composition détaillée de notre comité directeur vous est présentée en annexe et sur notre [site Web](#).

Notre structure organisationnelle est également disponible en annexe ou sur notre [site Web](#).

### Formation

L'ajout d'une quarantaine d'employés et collaborateurs à l'équipe de l'Office municipal d'habitation de Laval a également apporté son lot d'enjeux relatifs à l'intégration et à la formation des employés; enjeux qui seront adressés dans le cadre du plan stratégique 2021-2024.

Le logiciel de gestion des ressources humaines, mis en place en début d'année 2021 pour assurer, en premier lieu, l'approbation et le suivi des congés et absences, servira de colonne vertébrale aux nouveaux processus d'intégration et de formation des ressources.

À noter qu'un programme de formation continue des employés est en place depuis la fin de 2021 et que les premiers contenus (formation des concierges) ont été offerts en collaboration avec la direction des services techniques et du développement. Plus de contenus sont prévus pour l'année 2022.



### Santé et sécurité au travail

Un tout nouveau comité de Santé et de sécurité au travail (SST) a vu le jour en 2021. Composé d'Imelda Espinoza, Sacha Millaire, Éric Lafontaine, Luc Lambert, Marc-André Nantel-Gauvin et Shanty Bourduas, le Comité SST a pour mandat de faire participer toutes les travailleuses et tous les travailleurs à la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail, d'identifier les risques, de les corriger et de les contrôler rapidement.

# Les grandes réalisations de 2020 et 2021

## Recrutement et embauche

Compte tenu de la rareté et de la volatilité de la main d'œuvre, les efforts consacrés au recrutement et à l'embauche ont été considérables en 2020 et 2021. Il nous a donc fallu revoir nos méthodes de recherche de talent : publication et affichage de postes, partenaires de recrutement, réseaux sociaux, participation à des foires d'emploi, programme de référence, etc.

Cette croissance doublée d'un besoin accru des ressources nous a incité à démarrer un exercice de dotation d'envergure : révision des postes, descriptions de tâches, sommaires des compétences requises, formats d'affichage des postes, etc. qui devrait se terminer en 2022.

En 2021 a également été amorcée une réflexion sur les mécanismes de recrutement, de la réception des candidatures à la décision finale d'embauche.

## Augmenter l'accès et l'offre de logements sociaux et abordables

Laval est la troisième ville en importance au Québec et comptait environ 438 000 habitants en 2020. Entre 2006 et 2011, la population a augmenté deux fois plus rapidement à Laval que dans l'ensemble du Québec et cette tendance se poursuivra puisqu'il est estimé que la population augmentera de 22,0 % d'ici à 2036, comparativement à 12,4 % pour le reste de la province. En contrepartie, le nombre de logements sociaux et communautaires est inférieur à Laval (7,8 % en 2011) comparativement à l'ensemble du Québec (9,4 % en 2011). Il importe donc de mettre l'augmentation de l'offre de logements au cœur de nos actions.

Malgré le ralentissement des activités provoqué par la pandémie, plusieurs projets immobiliers ont été soit complétés, démarrés ou planifiés en 2020 et 2021. Le tout en collaboration avec la Société d'habitation du Québec, la Société canadienne d'hypothèque et de logement et la Ville de Laval.

## Bâtiments A, B et C des Immeubles Val-Martin

Débutés en mai 2018, les travaux de construction de ce projet immobilier de 25 millions \$ se sont terminés en mai 2020.

C'est à partir d'octobre 2019 que 124 ménages ont pu prendre possession de leurs logements tout neufs!

## Bâtiments E, F et G des Immeubles Val-Martin

Les travaux de construction de cet ensemble immobilier de 160 logements sociaux et abordables ont débuté en février 2020 et devraient se terminer au début de 2022. Un projet d'une valeur approximative de 44 millions \$.

## Bâtiment D des Immeubles Val-Martin et Centre communautaire Simonne Monet-Chartrand

La planification et le montage financier de cet immeuble à vocation mixte se sont poursuivis en 2021.

Nous prévoyons une signature des contrats et le début des travaux tôt en 2022, pour une livraison de 75 logements sociaux et abordables additionnels en juillet 2024.

La planification et le financement du bâtiment Dx des Immeubles Val-Martin, combiné au centre communautaire Simonne Monet-Chartrand en juillet 2024, un projet d'une valeur de 46,3 millions \$.

## Autres projets

À la fin de 2021, un projet d'environ 50 unités de logement social et abordable était à l'étude.



# Les grandes réalisations de 2020 et 2021

## Assurer la pérennité du parc immobilier et optimiser l'utilisation des budgets

Les investissements importants réalisés au cours des dernières années ont permis d'améliorer sensiblement l'état d'une partie de notre parc immobilier. De nombreux travaux de rénovation sont encore à faire et les ressources sont limitées. Ainsi, nous devons innover afin de prévenir les dommages, entretenir nos immeubles et optimiser nos actions afin de maintenir la santé physique des lieux.

### Une meilleure planification

À la fin de 2020, l'Office municipal d'habitation de Laval a procédé au déploiement d'un des logiciels de gestion de projets de construction les plus avancées pour les propriétaires et gestionnaires immobiliers – avec des capacités d'IA, des analyses intégrées, des flux de travail automatisés, les meilleures pratiques de l'industrie et bien plus. Cette avancée technologique permet à notre équipe de gérer plus efficacement et proactivement les divers travaux RAM en cours et en planification.

### Projets RAM

En dépit du manque de disponibilité des fournisseurs et de la pénurie de matériaux, les projets RAM suivants ont pu être réalisés :

#### 1 Aménagement des milieux de vie extérieure : Manoir Arthur Sauvé

#### 2 Aménagement des milieux de vie : Manoir des îles

Pour l'année 2022, le centre de services prévoit livrer 3 projets totalisant 3 035 050 \$.

### Bilan de santé des immeubles

C'est également en 2021 qu'a débuté un nouveau cycle de bilan de santé des immeubles (BSI) qui nous permettra de planifier les travaux des quelques prochaines années. Deux inspecteurs sont dédiés à ce projet.

## Consolider nos relations avec les acteurs du milieu

La collaboration est essentielle si on veut faire bouger les choses, réaliser des projets d'envergure et avoir un impact structurant. Nous comptons renforcer nos liens de collaboration avec les autres acteurs du logement social et avoir une présence constructive et aidante aux instances de concertation.

### Communications et rayonnement

Encore une fois, et en dépit des opportunités limitées de rencontres, de réunions et de congrès en présentiel, l'Office municipal d'habitation de Laval est demeuré actif et impliqué au sein des divers comités, tables, organismes, etc. des milieux communautaires et du logement social et abordable.

Certaines de ces représentations ont d'ailleurs mené, en 2020, à la mise en place pérenne du nouveau service d'aide à la recherche de logement (SARL) et au lancement d'Accès Logement Laval, un point d'entrée unique facilitant l'accès au logement subventionné sur le territoire lavallois.



### Capsule Projets RAM (Remplacement, amélioration et modernisation)

La demande de budget RAM regroupe tous les besoins d'intervention de chacun des ensembles immobiliers d'un organisme. Cette demande, qui contient aussi les projets spéciaux acceptés précédemment, est présentée par postes comptables et fait la distinction entre les travaux capitalisables et ceux qui ne le sont pas.

# Résultats financiers



## Office municipal d'habitation de Laval • Résultats consolidés

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2021

	2021	2020
Produits		
Apports		
Subventions provinciales (SHQ)	<b>9 420 410 \$</b>	9 134 509 \$
Subventions municipales		
CMM	<b>331 751 \$</b>	311 882 \$
Ville de Laval	<b>17 100 \$</b>	16 800 \$
Autres	<b>242 020 \$</b>	116 336 \$
Autres subventions	<b>233 854 \$</b>	159 962 \$
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles		
SHQ	<b>590 724 \$</b>	574 908 \$
Contributions du milieu	<b>243 986 \$</b>	201 761 \$
Loyers	<b>10 387 789 \$</b>	10 118 726 \$
Autres produits	<b>222 041 \$</b>	343 514 \$
	<b>21 689 675 \$</b>	20 978 398 \$
Charges		
Administration	<b>2 767 550 \$</b>	2 734 462 \$
Conciergerie et entretien	<b>3 870 515 \$</b>	3 910 835 \$
Énergie, taxes, assurances et sinistres	<b>5 163 561 \$</b>	5 231 104 \$
Remplacement, amélioration et modernisation (RAM)	<b>2 135 955 \$</b>	1 718 586 \$
Intérêts sur la dette à long terme	<b>648 469 \$</b>	667 507 \$
Frais de location des biens sous administration	<b>5 577 194 \$</b>	5 475 937 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>1 371 792 \$</b>	1 305 251 \$
Service à la clientèle	<b>529 877 \$</b>	370 867 \$
	<b>22 064 913 \$</b>	21 414 549 \$
<b>Insuffisance des produits par rapport aux charges</b>	<b>(375 238 \$)</b>	(436 151 \$)

# Annexes

## Gouvernance / Conseil d'administration



**Nicholas Borne**  
Président



**Sandra Desmeules**  
Vice-présidente



**Lyne Sylvain**  
Secrétaire



**Alain Lévesque**  
Trésorier



**Sophie Rousseau-Loiselle**  
Administratrice



**Jean-Pierre Le Bouar**  
Administrateur



**Nicole Boisvert**  
Administratrice



**Jean-Sébastien Bédard**  
Administrateur



**Valérie Tétrault**  
Observatrice



**Didier Chrétien**  
Observateur

## Gestion



**Isabelle Pépin**  
Directrice-générale



**Manon Mathieu**  
Directrice des milieux de vie



**Sylvain Piché**  
Directeur des services techniques



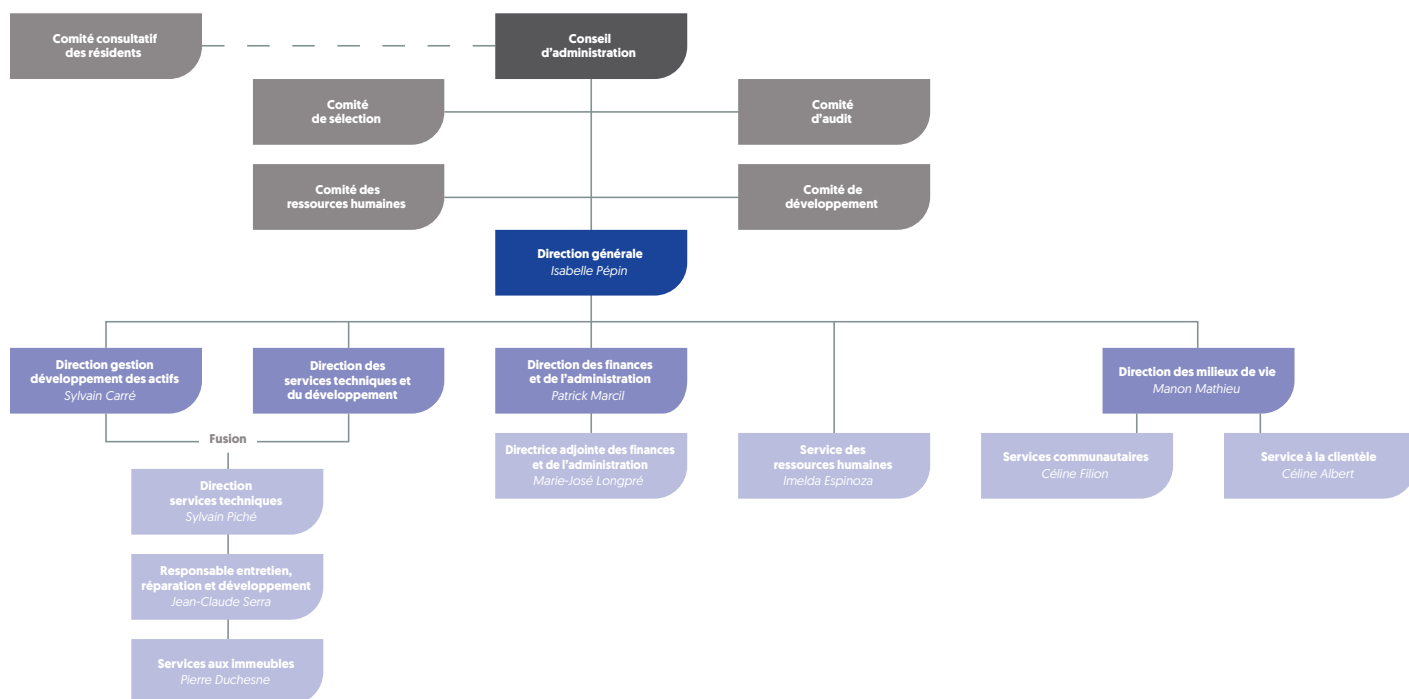
**Patrick Marci**  
Directeur des finances



**Séna Koffi**  
Directrice des finances et  
de l'administration



# Structure organisationnelle



# Planification stratégique 2021-2024

## Nos principes d'actions

Les valeurs d'une organisation sont primordiales puisqu'elles colorent et transcendent nos comportements, mais pour être complètes elles doivent être accompagnées de principes d'actions qui eux teinteront chacun de nos agissements.

À eux deux, nos valeurs et nos principes d'actions formeront un extraordinaire guide sur lequel s'appuyer lorsque des décisions devront être prises.



**Avoir le client au coeur de chacune de nos réflexions et de nos actions** nous permettra de toujours nous assurer de répondre aux besoins de ceux pour qui nous existons (locataires et requérants) et ceux avec qui nous existons (partenaires internes et externes). Chacun de nos gestes doit être orienté vers un service à la clientèle de grande qualité.

**Miser sur la force de nos ressources humaines** puisque ce sont elles qui nous permettent de nous propulser vers la réalisation de notre vision.

Ne jamais oublier que **les partenariats sont la clé des résultats durables**. Pour qu'un partenariat soit fort, il faut qu'il soit honnête et ouvert sur l'autre.

**Développer un sens stratégique** afin d'être connu et reconnu comme un acteur incontournable du logement social et abordable.

**Garder en tête les objectifs à long terme tout en célébrant les victoires à court terme** permettront de rester mobilisés en reconnaissant les réussites déjà accomplies.



# Parc Immobilier OMHL 2020

	UNITÉS	PROGRAMME
<b>RÉSIDENCE CARTIER</b> • 270, boul. Cartier ouest	103	HLM
<b>RÉSIDENCE MONOD</b> • 3295, rue Monod	52	HLM
<b>RÉSIDENCE CHOMEDEY</b> • 1085, boul. Chomedey	119	HLM
<b>MANOIR DES CHÂTEAUX</b> • 3275, rue des Châteaux	102	HLM
<b>PLACE ST-MARTIN</b> • 1831, boul. Le Corbusier	352	HLM
<b>RÉSIDENCE VIMONT</b> • 200, de la Butineuse	61	HLM
<b>HABITATIONS VAL-MARTIN</b> • 3600-3650-3700, rue Évariste-Leblanc	124	HLM
<b>MANOIR ARTHUR-SAUVÉ</b> • 5543-5551, boul. Arthur-Sauvé	60	HLM
<b>HABITATIONS LAVAL-OUEST</b> • 7655-7675, boul. Arthur-Sauvé	21	HLM
<b>MANOIR DES MILLE-ILES</b> • 590, Montée du Moulin	20	HLM
<b>PLACE RAYMOND-JUBINVILLE</b> • 415, rue Jubinville	12	HLM
<b>MANOIR JEAN-PAUL PÉPIN</b> • 650, rue Sylvie	20	HLM
<b>HABITATIONS DE LA RENAISSANCE</b> • 2155-2165, boul. de la Renaissance	24	HLM
<b>MANOIR MARC-PERRON</b> • 3285, rue des Châteaux	114	HLM
<b>MANOIR DU SABLON</b> • 655, chemin du Sablon	30	HLM
<b>MANOIR PAUL-BOUDRIAS</b> • 3985, boul. Lévesque ouest	30	HLM
<b>IMMEUBLES VAL-MARTIN</b>	534	HLM
<b>HABITATION PALERME</b> • 2137 à 2147, rue de Palerme	6	RI
<b>HABITATION YVON-LAMBERT</b> • 600, chemin du Sablon	51	LAQ
<b>HABITATIONS CLAUDE-LANGLOIS</b> • 3600-3650, chemin du Souvenir	54	LAQ
<b>HABITATION MERCANTILE (LAQ)</b> • 4216, chemin du Souvenir	6	LAQ
<b>HABITATION RAYMOND-GOYER</b> • 800, 81e Avenue	76	ACL
<b>HABITATION LOUISE-BEAUCHAMP</b> • 3300, rue des Châteaux	86	ACL
<b>HABITATIONS PIE-X</b> • 555-559-563-567, rue St-Louis • 1025-1029-1033, boulevard Pie-X	42	ACL

## Ajout des PSL privés gérés par l'OMHL

63 nouvelles ententes ont été signées avec des propriétaires privés pour les PSL dont 1 entente avec un organisme communautaire [Les habitations Le repère]. Sur les 63 nouvelles ententes, 167 logements ont pu recevoir un PSL, dont 100 PSL pour l'organisme communautaire *Les habitations Le repère*.



Office municipal  
d'habitation de Laval

# Rapport annuel 2020 • 2021

**Office municipal d'habitation de Laval**

3320, rue des Châteaux  
Laval, QC H7V 0B8

450 688-0184

[info@omhlaval.ca](mailto:info@omhlaval.ca)

