



Commission permanente du conseil municipal  
sur la mise en valeur du territoire, l'aménagement urbain  
et le transport collectif

***Bilan du premier plan stratégique 2005-2009  
de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)  
et présentation du plan stratégique 2010-2014***

Rapport d'étude publique  
et recommandations

Rapport déposé au conseil municipal  
du 24 janvier 2011

**Direction générale  
Direction du greffe**

Division des élections et du soutien aux commissions  
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134  
Montréal (Québec) H2Y 1C6

PRÉSIDENT

**M. Bernard Blanchet**  
Arrondissement de  
Lachine

VICE-PRÉSIDENTE

**Mme Elsie Lefebvre**  
Arrondissement de  
Villeray–Saint-Michel –  
Parc-Extension

MEMBRES

**Mme Ann Guy**  
Arrondissement de  
Verdun

**Mme Marie Potvin**  
Arrondissement  
d'Outremont

**M. François Robillard**  
Arrondissement de Ville-  
Marie

**M. André Savard**  
Arrondissement de  
Verdun

**Mme Sophie Thiébaud**  
Arrondissement du Sud-  
Ouest

**M. Robert L. Zambito**  
Arrondissement de Saint-  
Léonard

*Montréal, le 24 janvier 2011*

*Monsieur Claude Dauphin  
Président du conseil  
Hôtel de ville de Montréal*

*Monsieur le président,*

*Conformément au règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal (06-009), nous avons l'honneur de déposer, au nom de la commission permanente du conseil municipal sur la mise en valeur du territoire, l'aménagement urbain et le transport collectif, le rapport de l'étude publique tenue le 10 juin 2010 sur le bilan du premier plan stratégique 2005-2009 de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et sur son plan stratégique 2010-2014.*

*Nous vous prions d'agréer, Monsieur le président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.*

*(original signé)*

*(original signé)*

---

*Bernard Blanchet  
Président*

---

*Christiane Bolduc  
Secrétaire recherchiste*

## TABLE DES MATIÈRES

---

Introduction.....	4
Processus d'étude publique .....	4
Bilan du premier plan stratégique 2005-2009 de l'Office municipal d'habitation de Montréal et plan stratégique 2010-2014.....	5
Bilan 2005-2009 .....	6
Priorités 2010-2014 .....	6
Commentaires du public.....	7
Commentaires des membres de la commission.....	9
En conclusion .....	10
Recommandations.....	10
Annexe .....	12

## INTRODUCTION

---

La Commission permanente du conseil municipal sur la mise en valeur du territoire, l'aménagement urbain et le transport collectif a tenu une assemblée publique le 10 juin 2010 pour étudier le bilan du premier plan stratégique 2005-2009 de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) ainsi que son plan stratégique 2010-2014. Cette étude s'est déroulée conjointement avec la Commission du conseil d'agglomération sur les grands équipements et les activités d'intérêt d'agglomération.

Trente-sept personnes ont assisté à cette assemblée au cours de laquelle M. Robert Labelle, président, et M. Fabien Cournoyer, directeur général de l'OMHM, ont présenté le bilan du premier plan stratégique 2005-2009 de l'Office municipal d'habitation de Montréal ainsi que les grandes lignes du plan stratégique de 2010-2014.

Les commissions ont pris connaissance des faits saillants du plan stratégique de l'OMHM et elles ont entendu les points de vue exprimés par des citoyens et des représentants d'organismes. Leurs interventions sont consignées dans le présent rapport.

### **Processus d'étude publique**

Un avis public précisant la date de l'assemblée et les modalités de participation a été diffusé dans deux grands quotidiens montréalais, un francophone et un anglophone, 14 jours avant l'assemblée, le 27 mai 2010. L'assemblée a également été annoncée au moyen d'un affichage dans les bureaux Accès Montréal, les bureaux d'arrondissement et les hôtels de ville de l'agglomération de Montréal. De plus, une lettre d'invitation a été adressée, par courriel, à plusieurs centaines de personnes susceptibles d'être intéressées par le sujet. Enfin, tous les documents relatifs à cette étude publique étaient accessibles sur le site Internet des deux commissions.

L'assemblée publique du 10 juin 2010 comportait une période de questions et de commentaires réservée aux citoyens. Onze citoyens ont pris la parole au cours de l'assemblée pour exprimer leurs points de vue, dont deux ont aussi déposé leurs commentaires par écrit.

Chacune des deux commissions s'est réunie à une reprise en séance de travail pour préparer l'assemblée et prendre connaissance des faits saillants du bilan 2005-2009 et des grandes lignes du plan stratégique de 2010-2014. La commission municipale s'est de plus réunie en séance de travail distincte le 14 octobre 2010 pour préparer ses recommandations qu'elle a adoptées lors de l'assemblée publique du 2 décembre 2010. La commission a pu compter sur la collaboration de plusieurs gestionnaires de l'Office municipal d'habitation de Montréal tout au long de ses travaux.

Conformément au Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal (06-009), le présent document peut être consulté à la Division des élections et du soutien aux commissions de la Direction du greffe, bureau R-134 à l'hôtel de ville, ainsi que sur le site internet des commissions à l'adresse : [ville.montréal.qc.ca/commissions](http://ville.montréal.qc.ca/commissions).

## **Bilan du premier plan stratégique 2005-2009 de l'Office municipal d'habitation de Montréal et plan stratégique 2010-2014**

---

L'OMHM est un organisme paragouvernemental, mandataire de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et de la Ville de Montréal qui intervient sur l'ensemble du territoire de l'agglomération de Montréal. La gestion des immeubles, y compris les conditions de location, y sont régies par des normes et politiques établies par la Société d'habitation du Québec.

La mission de base de l'OMHM est d'améliorer les conditions de vie de personnes ou de familles à faible revenu ou à revenu modéré en leur procurant des logements subventionnés de qualité et en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action dans leur milieu. Le conseil d'administration de l'OMHM est composé de neuf membres, dont cinq sont nommés par le conseil municipal, deux par le gouvernement du Québec et deux qui sont élus parmi les locataires.

Organisé en trois secteurs géographiques, l'OMHM gère un parc de 20 567 unités de HLM et 7 313 logements soutenus par les programmes de supplément au loyer (PSL). On compte également 1 585 unités dans le programme Logement abordable Québec (LAQ). L'OMHM est aussi propriétaire de 237 logements dans le secteur Benny Farm. Il gère enfin un service de référence et d'hébergement d'urgence soutenu par la Ville de Montréal.

Au total, l'OMHM regroupe près de 50 000 locataires, 125 associations de locataires et compte sur la présence de locataires à ses instances de consultation que sont les comités de secteur et le comité consultatif des résidents.

Les principaux enjeux liés à l'OMHM dans le contexte actuel :

- perte d'autonomie des aînés et isolement social;
- présence grandissante de personnes souffrant de problème de santé mentale et de toxicomanie;
- intégration de la clientèle du 1<sup>er</sup> juillet;
- pauvreté et stigmatisation des enfants;
- problèmes de cohabitation entre communautés;
- ghettoïsation dans les plans d'ensemble famille;
- sécurité;
- salubrité;
- sous-investissement dans le parc immobilier;
- accélération de la détérioration dans les grands ensembles de plus de 100 logements ;
- longues listes d'attente (22 662 ménages au 28 février 2010).

## **Bilan 2005-2009**

Le bilan du premier Plan stratégique 2005-2009 de l'OMHM présente plusieurs réalisations au chapitre du service à la clientèle, de l'entretien, de la sécurité, notamment la création d'un Bureau des plaintes.

Les principaux éléments présentés au bilan comprennent :

- la mise en place de dix résidences avec services pour 1 259 logements;
- l'acquisition de quatre immeubles en dehors des programmes HLM, PSL ou LAQ;
- le financement par la Société d'habitation du Québec (SHQ) d'un bilan de santé du parc de HLM;
- la croissance importante des investissements dans le parc de HLM;
- l'installation de caméras de surveillance dans les tours et le développement d'un programme de contrôle d'accès dans 90 tours et 6 plans d'ensemble;
- la consultation des locataires lors de chantiers et le renforcement des instances de consultation;
- l'adoption d'une politique de développement durable et la réduction de la consommation énergétique de 10 %.

## **Priorités 2010-2014**

Le Plan d'action 2010-2014 de l'Office municipal d'habitation de Montréal est placé sous le thème de «l'employé, pivot de notre réussite».

L'OMHM veut d'abord se doter d'une gestion harmonieuse et efficace des ressources humaines en mobilisant le personnel, en disposant d'une main-d'œuvre compétente et en optimisant la gestion au quotidien de ses ressources humaines.

La satisfaction de la clientèle est aussi au cœur du Plan d'action par la consolidation et la poursuite de l'amélioration des services avec des objectifs de taux de satisfaction, de même que par l'augmentation de l'offre de logements.

On veut aussi agir sur la qualité des milieux de vie en développant une vie démocratique participante et dynamique, en favorisant une saine cohabitation dans les milieux et en contribuant aux stratégies montréalaises de lutte à la pauvreté.

L'OMHM compte maintenir un patrimoine bâti de qualité en poursuivant l'amélioration du parc immobilier et en accroissant la contribution des locataires à la qualité des lieux.

Enfin, l'OMHM mise sur sa performance comme organisation : optimisation de la gestion des fonds publics, renforcement de son leadership en développement durable, une philosophie de gestion axée sur le développement social et renforcement de la reconnaissance publique de l'organisation.

## COMMENTAIRES DU PUBLIC

---

Trente-sept personnes ont participé à la séance publique du 10 juin 2009. Parmi celles-ci se trouvait une délégation de quatre personnes d'un organisme similaire à l'OMHM, Val Office, de la région Val-de-Marne en banlieue de Paris, venue en mission à Montréal pour favoriser des échanges d'expertise.

Au cours de l'assemblée, onze intervenants ont pris la parole dont deux ont également déposé un document écrit. Le présent rapport rend compte des interventions du public.

Mme Gauthier est présidente du Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ), un organisme voué à l'intégration des personnes handicapées. Elle s'est intéressée à la question des logements adaptés dans le réseau des HLM. Elle s'est demandée si l'OMHM pourrait, lors du décès du conjoint handicapé, favoriser la relocalisation de l'autre membre du couple dans un logement régulier plutôt que d'appliquer la règle du droit au maintien dans un logement adapté. Les représentants de l'OMHM se sont dits sensibles à cette demande et ont promis d'y porter une attention particulière.

M. Marc-André Burelle-Favron de l'organisme Ex-Aequo et M. Mathieu Noël, du Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM) ont déposé un mémoire écrit à la commission. Essentiellement, ces intervenants souhaitent que le plan stratégique 2010-2014 intègre davantage les préoccupations des personnes ayant des limitations physiques, un groupe qui compose 19% de la population montréalaise. Ils estiment que le plan de l'OMHM devrait aussi endosser le concept de l'accessibilité universelle.

M. Bernard Tremblay, un citoyen montréalais, a fait un plaidoyer en faveur des personnes à très faibles revenus. Il souhaiterait que le coût des loyers dans les HLM soit ajusté à la capacité de payer de chaque individu.

Mme Marie-Hélène Gascon, du Comité de mobilisation de la Coopérative La Collective a déploré que des lacunes du programme de logement abordable (LAQ) mettent en péril des coopératives comme la leur qui sont obligées d'augmenter les loyers année après année. Elle souhaiterait que soient accordées aux coopératives Logement abordable les subventions du programme de soutien au logement (PSL) non utilisées dans le secteur privé, ce qui permettrait aux plus démunis de vivre décemment à la Coopérative en plus de contribuer à l'augmentation de l'offre de logements.

M. Maurice Paquette du Comité consultatif des résidents de l'OMHM à l'Habitation Mayfair, s'est quant à lui intéressé à la question de la sécurité. Outre l'installation de caméras et les rondes effectuées par des agents de sécurité, il a voulu savoir ce que comptait faire l'Office pour impliquer et responsabiliser davantage les locataires sur cette question. Les responsables de l'OMHM ont alors parlé des collaborations établies avec plusieurs unités Tandem Montréal et des projets intitulés « Un vigilant veille sur vous » qui sollicitent directement les locataires dans la sécurité de leur milieu de vie. Ils ont également rappelé que la Fédération des locataires a dernièrement lancé un guide destiné justement à solliciter la participation des locataires à l'amélioration de la

sécurité dans leur milieu de vie et ont précisé que l'équipe de développement social de l'OMHM appuiera les locataires qui travailleront sur la base de ce guide.

M. Robert Pilon, de la Fédération des locataires de HLM du Québec, a d'abord félicité les gestionnaires de l'OMHM pour le travail remarquable réalisé et il a indiqué que l'OMHM est un organisme d'avant-garde qui est souvent cité comme modèle à la grandeur de la province. M. Pilon s'est intéressé aux budgets de 70 M\$ à 90 M\$ alloués depuis 2008 à la rénovation des immeubles dans le cadre du programme de rénovation des infrastructures du gouvernement du Québec. Il a dit souhaiter que l'agglomération fasse pression sur le gouvernement pour s'assurer que le financement se poursuive au-delà de la période prévue de 5 ans, compte tenu de l'énorme déficit enregistré au niveau de l'entretien des logements.

M. Pilon s'est aussi fait le porte-parole de Mme Viviane Lemay des Habitations La Pépinière qui souhaitait savoir ce que compte faire l'Office pour assurer un suivi plus rigoureux des demandes de réparations des locataires, en référence à des réparations de trottoirs qui n'ont pas été réalisées à temps et ont entraîné l'interruption du service de livraison du courrier par Postes Canada. Les représentants de l'OMHM ont fait valoir que l'incident en question s'est produit dans des circonstances inhabituelles car deux des trois directeurs d'entretien étaient en congé de maladie au cours de cette période. On a tenu à rappeler que l'Office tient des statistiques rigoureuses sur la gestion des appels et qu'il a pris l'engagement de répondre aux demandes dans un délai de 6 jours, ou de 20 jours selon l'ampleur des travaux.

Mme Suzanne Delisle est locataire dans un immeuble géré par l'OMHM dans le Sud-Ouest, Habitation De Montmagny. Elle a évoqué la question des transferts dits obligatoires et a demandé si l'Office pourrait éventuellement accommoder des locataires qui, pour diverses raisons, souhaitent changer de logement, et qui pourraient le faire de gré à gré. Les gestionnaires ont rappelé qu'en regard de la réglementation, l'Office doit procéder chaque année à des transferts obligatoires pour reloger par exemple des locataires trop âgés pour le type de logement occupé, ou une famille occupant un logement trop petit. Ils se sont dits conscients de la situation et prêts à en discuter avec le comité consultatif pour trouver des pistes de solutions.

Mme Louise Larocque habite au Manoir Gouin dans le secteur Nord-Ouest. Elle s'intéresse à la création d'associations au sein des HLM et s'est dit préoccupée par la diminution du nombre d'associations, particulièrement celles dédiées aux familles et aux personnes âgées. On a indiqué que l'amélioration de la participation citoyenne des locataires via les associations fait justement partie du plan stratégique de l'OMHM qui a demandé à la Société d'habitation du Québec l'autorisation d'engager 500 000 \$ de plus en développement communautaire et social pour recruter de nouveaux organisateurs communautaires. Les gestionnaires de l'OMHM porteront de plus une attention particulière à des projets concrets en lien avec les jeunes, un angle important du plan stratégique 2010-2014 de l'OMHM.

Mme Grace Moore est résidente à l'Habitation Claude-de-Mestral dans Notre-Dame-de-Grâce. Elle a évoqué le sentiment d'exclusion que vivent bon nombre de jeunes qui habitent les résidences de l'OMHM et a demandé ce que compte faire l'OMHM pour

favoriser l'insertion sociale et économique de ces locataires et, en particulier, leur réussite scolaire. Les représentants de l'Office ont profité de l'assemblée pour annoncer que l'Office, à titre d'organisme de charité, a mis sur pied une fondation qui va travailler avec les jeunes à la promotion de la persévérance scolaire. En matière d'emploi, on a précisé que dans les quartiers Ahuntsic, St-Michel et La Petite-Bourgogne, par exemple, l'Office travaille avec des coopératives de services où des jeunes sont associés aux travaux d'entretien des HLM. De plus, on envisage la possibilité d'étendre ces programmes aux services d'alimentation en embauchant par exemple des locataires pour servir des repas.

L'intervention de Mme Gilberte Leute, locataire dans l'immeuble de la Tour Duquesne dans l'Est de Montréal concernait l'entretien des immeubles, le niveau de propreté et le respect d'autrui. Elle souhaite savoir ce que compte faire l'Office pour augmenter le rendement de ses concierges et encourager les locataires à s'impliquer davantage dans l'entretien de leur immeuble. Les gestionnaires de l'Office ont rappelé qu'il n'y a pas de solution miracle; l'engagement citoyen représente souvent la clé du succès en cette matière et le développement de la productivité du personnel d'entretien passe souvent par un changement de mentalité.

Enfin, M. André Desjardins de l'Habitation Nicolet est intervenu sur la question de l'utilisation des salles communautaires des HLM par des organismes externes. Il a dit souhaiter que ces intervenants de l'externe respectent les orientations de l'Office et agissent dans le respect des associations.

## **COMMENTAIRES DES MEMBRES DE LA COMMISSION**

---

Les membres des commissions ont salué à l'unanimité le travail remarquable effectué par l'équipe de l'Office municipal d'habitation de Montréal pour améliorer les conditions de vie des personnes à faible revenu en leur procurant des logements de qualité à des prix abordables.

Ils ont souligné l'excellence du bilan présenté et les progrès réalisés à plusieurs niveaux, notamment celui de la sécurité, de l'entretien et des réparations ainsi que de la participation des locataires aux processus de consultation.

Les membres de la commission se sont intéressés à des aspects particuliers du dossier dont celui des effectifs dédiés au travail communautaire et social et la récurrence des programmes de subventions accordées dans ce secteur d'activités. La question de l'intégration des personnes handicapées a également été évoquée par plusieurs commissaires qui ont tenu à rappeler aux gestionnaires de l'OMHM de toujours garder à l'esprit les préoccupations des personnes ayant des limitations physiques et celles des personnes âgées.

La question de la sécurité des immeubles a également été soulevée par des commissaires dans les arrondissements où l'on retrouve une problématique de consommation de stupéfiants. Les commissaires ont aussi questionné l'Office sur la

question des punaises et ils ont pu vérifier la pertinence des mesures prises à cet égard dans les immeubles touchés.

Enfin, la commission a interrogé les gestionnaires de l'OMHM sur le volet environnemental des activités de l'organisme et elle a salué ses projets d'avant-garde réalisés en matière d'économie d'énergie et de disposition des matières résiduelles.

## **EN CONCLUSION**

---

La commission remercie les citoyens qui lui ont fait part de leurs commentaires. Elle remercie également le personnel de l'Office municipal de l'habitation de Montréal pour sa précieuse collaboration tout au long des travaux de la commission.

La commission a pris bonne note de tous les points de vue exprimés par les participants. Ces interventions ont permis d'enrichir les discussions lors de l'assemblée ; elles témoignent aussi de l'intérêt accordé par la population au plan stratégique de l'Office municipal d'habitation de Montréal.

## **RECOMMANDATIONS**

---

Les recommandations de la commission ont été adoptées à l'unanimité des membres présents lors de l'assemblée publique du 2 décembre 2010.

Au terme de ses travaux, la commission fait les recommandations suivantes au conseil municipal :

### **R-1**

**Que la Ville de Montréal appuie les demandes de l'Office municipal d'habitation de Montréal à l'effet d'obtenir du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada, la reconduction des sommes nécessaires à la rénovation et à l'entretien de son parc immobilier, particulièrement pour la mise à niveau nécessaire à l'accessibilité universelle ;**

### **R-2**

**Que la Ville de Montréal appuie l'Office municipal d'habitation de Montréal dans ses demandes budgétaires auprès de la Société d'habitation du Québec pour accroître les ressources humaines et financières allouées au développement social et communautaire ;**

***Attendu que la liste d'attente pour des logements subventionnés s'élève à plus de 22 000 demandes,***

**R-3**

**Que la Ville de Montréal fasse les représentations nécessaires auprès du gouvernement du Québec pour augmenter le nombre de logements Accès Logis sur le territoire de la Ville de Montréal et permettre ainsi à l'Office municipal d'habitation de Montréal de participer plus activement à ce programme;**

**R-4**

**Que la Ville de Montréal invite l'OMHM à poursuivre et maintenir des relations avec les comités logements et les arrondissements .**

## **ANNEXE**

---

### **Liste des personnes-ressources de l'Office municipal d'habitation de Montréal**

---

M. Robert Labelle, président  
M. Fabien Cournoyer, directeur général  
M. Michel Perreault, directeur général adjoint à l'exploitation, OMHM  
M. Philippe St-Jacques, directeur, Service de l'administration et des finances, OMHM  
Mme Mylène Goyer, directrice, Résidence le Mile-End, OMHM

### **Liste des intervenants à l'assemblée publique du 10 juin 2010**

---

- Mme Linda Gauthier, Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)
- M. Marc-André Burelle-Favron, Ex-Aequo
- M. Mathieu Noël, Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM) (document écrit)
- M. Bernard Tremblay, citoyen montréalais
- Mme Marie-Hélène Gascon, Comité de mobilisation de la Coopérative La Collective (document écrit)
- M. Maurice Paquette, Comité consultatif des résidants de l'OMHM – Habitation Mayfair
- M. Robert Pilon, Fédération des locataires de HLM du Québec
- Mme Suzanne Delisle, Habitation De Montmagny dans le Sud-Ouest
- Mme Louise Larocque, Manoir Gouin dans le secteur Nord-Ouest
- Mme Grace Moore, Habitation Claude-de-Mestral de Notre-Dame-de-Grâce
- M. André Desjardins, Habitation Nicolet

### **Liste des intervenants à l'assemblée publique du 2 décembre 2010**

---

- M. Jean-Claude Laporte, FRAPRU

### **Liens internet à consulter**

[www.ville.montreal.qc.ca/commissions](http://www.ville.montreal.qc.ca/commissions)