

Rapport annuel  
**2023**



Office municipal  
d'habitation de Laval

# Historique

Présent depuis 1979 au côté des Lavalloises et Lavallois, l'Office municipal d'habitation de Laval est fidèle à sa mission de développement de logements sociaux. Ces logements apportent une stabilité, une qualité de vie, de la sécurité, de la convivialité et de l'inclusion à chacun de nos résidents. C'est avec bienveillance, qu'année après année, nous mettons tout en œuvre pour développer et offrir des logements sociaux sur le territoire lavallois.

L'équipe de l'Office municipal d'habitation de Laval incarne quotidiennement ses valeurs de reconnaissance, d'engagement, d'intégrité, de dépassement. Ce sont les familles, les ménages qui habitent nos quelques trois mille logements qui motivent notre travail de tous les jours et nous demeurons en tout temps engagés à assurer les meilleurs services à nos concitoyens.

## Table des matières

Historique	<b>4</b> L'année 2023 en bref
Notre mission	• Plan d'action 2023
Notre vision	• Grands changements
Nos valeurs	• Milieux de vie
<b>2</b> Mot de la présidente	<b>5</b> Service à la clientèle
	<b>6</b> Services techniques et travaux majeurs

## Notre mission

Offrir les 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 et tournée vers l'autre dans toute sa différence, accueillante aux idées nouvelles, nous jouons un rôle clé dans la concertation de forces vives qui œuvrent 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 les objectifs communs.

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

### Engagement

### Dépassement

**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 preuves d'initiative, de créativité et d'innovation, permettant ainsi une réponse optimale.

**Nous voulons être meilleurs chaque jour.**

### Intégrité

**Intégrité** : c'est la base de liens constructifs, harmonieux et durable. Nous agissons en tout temps de façon transparente, honnête et équitable envers notre clientèle, nos partenaires et chacun des membres de notre équipe.

**L'intégrité engendre la crédibilité.**

**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.**



**Flavia Alexandra Novac**  
Présidente du conseil  
d'administration

L'année 2023 fut marquée par le début d'une crise importante du logement partout au Canada. Les initiatives mises en place en matière d'habitation, se sont intensifiées et diversifiées. Notre communauté et nos engagements en faveur d'un avenir inclusif et durable pour tous les résidents de Laval nous permettent de viser la prospérité malgré ces défis.

Avec l'aide de nos partenaires gouvernementaux et des intervenants locaux, nous avons pu développer de nouveaux projets pour des logements abordables et durables. Toutes ces initiatives nous ont permis de poursuivre notre mission, d'augmenter l'offre de logements abordables dans la région et de répondre aux besoins croissants de la communauté.

Je souhaite souligner le remarquable dévouement de nos intervenants qui œuvrent quotidiennement à améliorer la qualité de vie de nos locataires. Leur engagement indéfectible envers les diverses initiatives proposées contribue au bien-être de la communauté.

Nous sommes fermement engagés à agir avec transparence et de manière responsable dans toutes nos activités. Nous pouvons fièrement affirmer que les finances de l'Office sont gérées judicieusement et que notre collaboration avec les différentes parties prenantes nous garantit aujourd'hui une gouvernance efficace et éthique.

Je tiens, par ailleurs, à remercier les membres du conseil d'administration pour leur engagement continu.

Je remercie également, chaleureusement, nos résidents, nos partenaires et le personnel dévoué de l'Office municipal d'habitation de Laval pour leur précieuse contribution à la réalisation de notre mission.

Le travail se poursuit avec, entre autres, le redéveloppement du secteur Val-Martin ainsi que la revitalisation de la place Saint-Martin.

Nous sommes inspirés par le travail accompli jusqu'à maintenant et nous restons conscients des défis qui s'annoncent et que nous devrons relever en équipe! Construisons ensemble un avenir où chaque individu peut bénéficier d'un logement sécuritaire, abordable et de qualité. C'est essentiel!

**Flavia Alexandra Novac**



- Redéveloppement du secteur Val-Martin

- Début de la démarche revitalisation de la place Saint-Martin

- Consolidation du Service d'aide à la recherche de logement

# L'année 2023 en bref



## Adoption du plan d'action

### Deux volets :

1. Bien-être des locataires (lutte à l'intimidation, sécurité, vivre ensemble, isolation des logements)
2. Aménagement extérieur (paysagement, sécurité, déneigement, stationnement/épandage de sel). Un meilleur aménagement favorisera le sentiment d'appartenance des locataires à leurs milieux de vie (fierté).

## Grands changements

- Départ d'Isabelle Pépin. Nomination de Sylvain Piché au poste de directeur général
- Nominations Directeur Services techniques (Sacha Millaire), Milieux de vie (Marianne Cardinal par intérim) et Service à la clientèle (Pascale Dolisy), responsable RH (Marianne Cardinal) et conseiller aux communications (Brian Naud)
- Politique d'entreprise sur la protection des renseignements personnels

## Milieux de vie



Durant ces 4 CCR, il y a eu plusieurs discussions au sujet de l'entretien des immeubles, des rencontres avec la police de Laval en rapport avec les plaintes de bruit, l'harcèlement au téléphone, quoi faire en cas de chute, présence d'itinérants dans les immeubles, vols de colis, etc.

L'équipe de direction en a profité pour présenter les grandes orientations de l'OMHL pour 2024. Il est question de créer de nouvelles habitations, de rénover des habitations existantes, de renouveler la démarche de planification stratégique de l'OMHL, etc. Certaines problématiques sont soulevées comme le déneigement, les difficultés en lien avec les panneaux incendie, etc.

### Participation aux instances de concertation :

- Comité Municipalité amie des aînés
- Comité de développement local de Chomedey [CDLC]
- Groupe promo-santé Laval [GPSL]
- Travail de rue de l'île de Laval
- Comité d'animation du troisième âge de Laval [CATAL]
- Ville de Laval

### Partenaires :

- Centre de bénévolat et Moisson Laval
- Centre de bénévolat et Moisson Laval
- Au Panier
- Centre communautaire Val-Martin
- Organisation communautaire (CISSSLav)
- Fédération des locataires en HLM du Québec (FLHLMQ)
- Relais communautaire de Laval
- SCAMA – Centre de services communautaires et de maintien à l'autonomie
- Oasis – Unité mobile d'intervention
- Service de police de la ville de Laval (SPL)
- Bureau d'aide et d'assistance aux familles (BAAF)
- Bureau de consultation jeunesse (BCJ)
- Sourire Solidaire
- Centre de pédiatrie sociale de Laval (CPSL)

- Comité de développement local de Chomedey [CDLC]
- Groupe promo-santé Laval [GPSL]
- Travail de rue de l'île de Laval
- Comité d'animation du troisième âge de Laval [CATAL]
- Ville de Laval

## Service à la clientèle

Le service à la clientèle (SAC) de l'Office municipal d'habitation de Laval est absolument essentiel au bon fonctionnement de notre organisation. Ce département comprend notamment le service de location, de sélection, le service d'aide à la recherche de logement (SARL) ainsi que le service des plaintes. Qui plus est, l'équipe du SAC administre les Programmes de supplément au loyer (PSL) octroyés à des organismes partenaires. Ainsi, cette équipe travaille directement avec nos partenaires, et la clientèle pour offrir des logements adéquats pour les requérants tout en demeurant sensible à leurs besoins spécifiques.

En 2023 le service à la clientèle a :

- Loué 191 logements
- Procédé à l'amélioration du système de documentation et d'archivage
- Le Service d'aide à la recherche de logement (SARL) a accompagné 495 ménages, dont 128 ont été relogés.

## Services techniques

Les services techniques de l'OMHL assurent le maintien du parc locatif de notre organisation. Que ce soient nos ouvriers, nos concierges, ou nos agentes administratives, ce département travaille d'arrache-pied pour maintenir nos actifs immobiliers en bon état. En effet, ils procèdent aux travaux d'entretien, et de réparations afin d'assurer à nos locataires des logements adéquats qui correspondent à leurs besoins.

Les trente personnes qui composent cette équipe restaurent des logements, traitent les dossiers de sinistres et les demandes d'exterminations afin de préserver la qualité de vie de nos locataires.



**30**  
personnes  
composent l'équipe  
dévouée du service  
d'entretien  
des immeubles

**7 032**  
appels reçus par le service pour  
des demandes de réparation



**121**  
logements vacants  
remis en état  
pour accueillir  
de nouveaux  
locataires

**5 169**  
services de réparation effectués dans  
les logements de nos locataires

**92**  
sinistres traités en  
cours d'année

Nous procédons également à des bilans de santé biennuels de nos immeubles de manière à planifier nos besoins futurs. Cette équipe assure aussi le lien avec des contracteurs privés pour les travaux d'envergure.

Les statistiques ci-dessous témoignent bien du volume de travail que traite cette équipe, et de la saine gestion qui y règne pour accomplir ce travail colossal.

## Les grandes réalisations du Centre de services en 2023



**1**  
Rapport très positif  
du BVG

**2**  
Création  
des postes  
de conseiller  
en gestion des actifs  
et d'ingénieur  
aux projets  
majeurs



**3**  
Premier cycle de deux ans  
de l'entretien préventif des logements  
complétés



**3**

**4**

Élaboration  
des plans  
pluriannuels  
d'intervention  
dans les immeubles  
HLM, LAQ  
et ACL

- **Rénovation** des logements et de la mécanique du bâtiment à la Résidence Monod, 52 logements rénovés
- **Réfection** des balcons à la Résidence Cartier
- **Réfection** des parements extérieurs au Manoir du Sablon
- **Conception** des plans pour les travaux de rénovation à Immeubles Val-Martin, secteur Nord, 74 logements
- **Inspection** des façades dans quatre ensembles immobiliers

## Construction et développement de nouvelles unités en 2023



- **Construction** qui se poursuit pour le projet de logements abordables du Bâtiment D (75 logements) et le centre communautaire Simonne-Monet-Chartrand (CCSMC) à Val-Martin
- **Démolition** de 3 bâtiments et début des démarches avec une firme pour le Plan directeur immobilier à Place Saint-Martin
- Début de l'**appel d'offres** pour démarrer les démarches du **Plan directeur immobilier** aux Immeubles Val-Martin, pour le reste du parc non rénové
- **Étude de potentiel** pour le projet de logements abordables à Saint-François, Habitation Coalition de l'Est et **dépôt du projet** dans le programme d'habitation abordable Québec (PHAQ) pour une clientèle de personnes seules et de famille
- **Étude de potentiel** pour la construction d'un nouveau bâtiment sur le site de la Résidence Cartier

## Ressources humaines

1. Nombre d'embauche totale pour l'année 2023 : 42 embauches (employés et stagiaires);
2. Mise en place de plusieurs politiques RH ayant pour objectif de rendre le département davantage stratégique :
  - Politique du Comité de santé et sécurité du travail
  - Politique d'évaluation de la performance
  - Politique – développement des compétences
  - Politique – programme d'accueil et d'intégration
3. Offre de plusieurs formations dont :
  - Formation générale sur le harcèlement et la civilité au travail (formation offerte à l'ensemble des employés)
  - Formation sur la gestion de projet (employés du CS et développement)
  - Formation sur la gestion des employés (gestionnaires)
  - Formation sur l'électricité (ouvrier d'entretien)



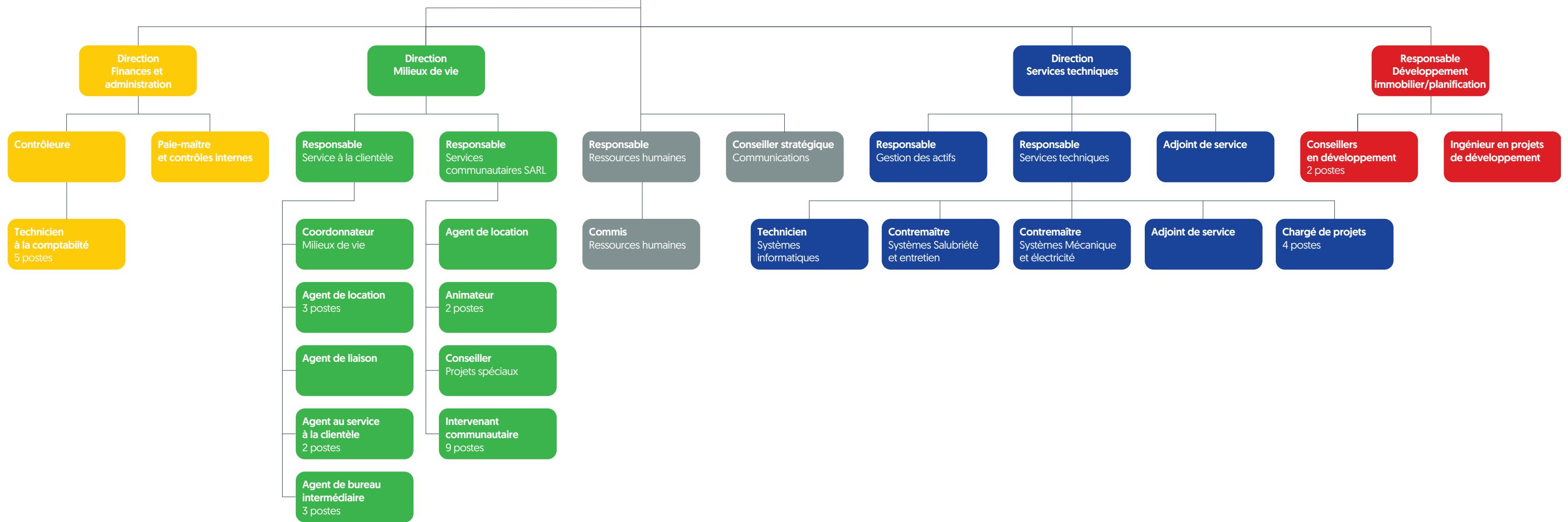
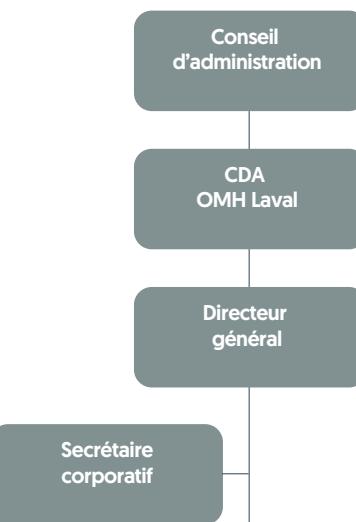
4. Plusieurs outils favorisant l'efficacité du département RH avec l'implantation des procédures suivantes :
  - Procédure – Demande d'affichage de postes
  - Procédure pour la planification de la formation de l'ensemble du personnel
  - Procédure de traitement des cas d'accidents de travail CNESST
  - Procédure pour la qualification d'apprentissage
  - Procédure Fonctionnement du Comité Santé Sécurité au travail
  - Procédure d'évaluation pour le personnel syndiqué et non syndiqué
  - Procédure pour le programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés

## Améliorations informatiques

- Gestion des vulnérabilités (Scan avec l'outil Tenable Nessus)
- Mises à jour automatiques des postes de travail et serveurs
- Cours de sensibilisation à la sécurité informatique
- Simulations de courriels d'hameçonnages pour entraîner les employés à mieux réagir lorsqu'un vrai courriel d'hameçonnage arrive dans leurs boîtes de réception
- Remplacer nos licences de Microsoft 365 Business Standard à Premium pour améliorer la sécurité
- Implémenter l'authentification multifactorielle pour les comptes d'utilisateur privilégiés
- Remplacer le pare-feu SonicWall par un de nouvelle génération Fortinet



La structure interne de l'Office municipal d'habitation de Laval est bâtie autour de 4 directions principales : les **Finances et l'administration**, les **Milieux de vie**, les **Services techniques**, ainsi que le **Développement**. Ces départements travaillent main dans la main pour assurer une cohésion organisationnelle accrue et une efficacité notable dans l'exécution de nos mandats. Cet organigramme témoigne d'une croissance organisationnelle, qui est appelée à se poursuivre dans les années à venir. Vous constaterez qu'une variété de personnes et de champs d'expertise sont mobilisés afin d'assurer la saine gestion de notre parc locatif et des personnes qui y sont logées.



**77**  
employés



**4**  
secteurs



Plus de  
**30**  
organisations partenaires

Résultats consolidés (en dollars)	2023	2022
<b>Produits</b>		
Subventions provinciales – Société d'habitation du Québec (SHQ)	<b>9 104 068</b>	9 420 410
Subventions municipales		
Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)	<b>231 854</b>	331 751
Ville de Laval	<b>25 000</b>	17 100
Autres (note 14)	<b>538 694</b>	242 020
Autres subventions (note 14)	<b>327 956</b>	233 854
Autres subventions – SHQ	<b>1 593 538</b>	65 671
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles		
SHQ	<b>9 104 068</b>	9 420 410
Contributions du milieu		
Loyers	<b>231 854</b>	331 751
Intérêts	<b>25 000</b>	17 100
Autres produits	<b>538 694</b>	242 020
	<b>327 956</b>	233 854
Charges / administration	<b>9 104 068</b>	9 420 410
Conciergerie et entretien		
Énergie, taxes, assurances et sinistres	<b>231 854</b>	331 751
Remplacement, amélioration et modernisation (RAM)	<b>25 000</b>	17 100
Intérêts sur la dette à long terme	<b>538 694</b>	242 020
Frais de location des biens sous administration	<b>327 956</b>	233 854
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>1 593 538</b>	65 671
Service à la clientèle	<b>1 593 538</b>	65 671
	<b>327 956</b>	233 854
<b>Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges</b>	<b>327 956</b>	233 854

## Conseil d'administration



**Flavia Alexandra Novac**  
Présidente



**Nicolas Borne**  
Vice-président



**Alain Lévesque**  
Trésorier



**Lyne Sylvain**  
Secrétaire



**Jean-Sébastien Bédard**  
Administrateur



**Diane Talbot**  
Administratrice



**Nicole Boisvert**  
Administratrice



**Sophie Rousseau-Loiselle**  
Administratrice



**Valérie Tétrault**  
Observatrice



**Didier Chrétien**  
Observateur

## Équipe de direction



**Sylvain Piché**  
Directeur général



**Sacha Millaire**  
Directrice des services techniques



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



**Karine Boivin**  
Directrice des milieux de vie



**Johanna Gagnon Delisle**  
Responsable du développement immobilier



**1335**

logements destinés aux familles  
et personnes seules



## Immeubles

**Résidence Cartier**  
270, boul. Cartier, Laval-des-Rapides H7N 5R3

**Résidence Monod**  
3295, rue Monod, Chomedey H7V 3T6

**Résidence Chomedey**  
1085, boul. Chomedey, Chomedey H7V 3T1

**Manoir des Châteaux**  
3275, rue des Châteaux, Chomedey H7V 3T3

**Place St-Martin**  
Le Corbusier / Albert-Duquesne / Dumouchel / Hector-Charland

**Résidence Vimont**  
200, de la Butineuse, Vimont H7K 2W8

**Habitations Val-Martin**  
3600, 3650-3700 rue Évariste-Leblanc, Laval H7V 0C2

**Manoir Arthur-Sauvé**  
5543-5551, boul. Arthur-Sauvé, Laval-Ouest H7R 3X4

**Habitations Laval-Ouest**  
7655-7675, boul. Arthur-Sauvé, Laval-Ouest H7R 3X8

**Manoir des Mille-Îles**  
590, Montée du Moulin, St-François H7A 3R9

**Place Raymond-Jubinville**  
415, rue Jubinville, Pont-Viau H7G 3E4

**Manoir Jean-Paul Pépin**  
650, rue Sylvie, Ste-Dorothée H7X 2W7

**Habitations de la Renaissance**  
2155-2165, de la Renaissance, Ste-Rose H7L 4L5

### Unités Programmes

**103** **HLM**

**52** **HLM**

**119** **HLM**

**352** **HLM**

**161** **HLM**

**124** **HLM**

**60** **HLM**

**21** **HLM**

**20** **HLM**

**24** **HLM**

**114** **HLM**

**30** **HLM**

**30** **HLM**

## Immeubles

**Manoir Marc-Perron**  
3285, rue des Châteaux, Chomedey H7V 4A1

**Manoir du Sablon**  
655, Chemin du Sablon, Chomedey H7W 4H5

**Manoir Paul-Boudrias**  
3985, boul. Lévesque Ouest, Chomedey H7W 2P2

**Immeubles Val-Martin**

**Habitation Palerme**  
2137 à 2147, rue de Palerme, Laval H7K 3R7

**Habitation Yvon-Lambert**  
600 Chemin du Sablon, Laval H7W 0E3

**Habitations Claude-Langlois**  
3600-3650, Chemin du Souvenir, Laval H7V 1X8

**Habitation Mercantile (LAQ)**  
4216, Chemin du Souvenir, Laval H7W 1B6

**Habitation Raymond-Goyer**  
800, 81<sup>e</sup> Avenue, Laval H7V 3M4

**Habitation Louise-Beauchamp**  
3300, rue des Châteaux, Laval H7V 0B8

**Habitations Pie-X**  
Rue Saint-Louis et boulevard Pie-X

**Habitations Val-Martin E-F-G**  
3605 (G) et 3655 (E) rue Évariste-Leblanc, et 800, 75<sup>e</sup> avenue (F)

### Unités Programmes

**414** **HLM**

**6** **HLM**

**51** **HLM**

**54** **HLM**

**6** **RI**

**51** **LAQ**

**54** **LAQ**

**6** **LAQ**

**76** **ACL**

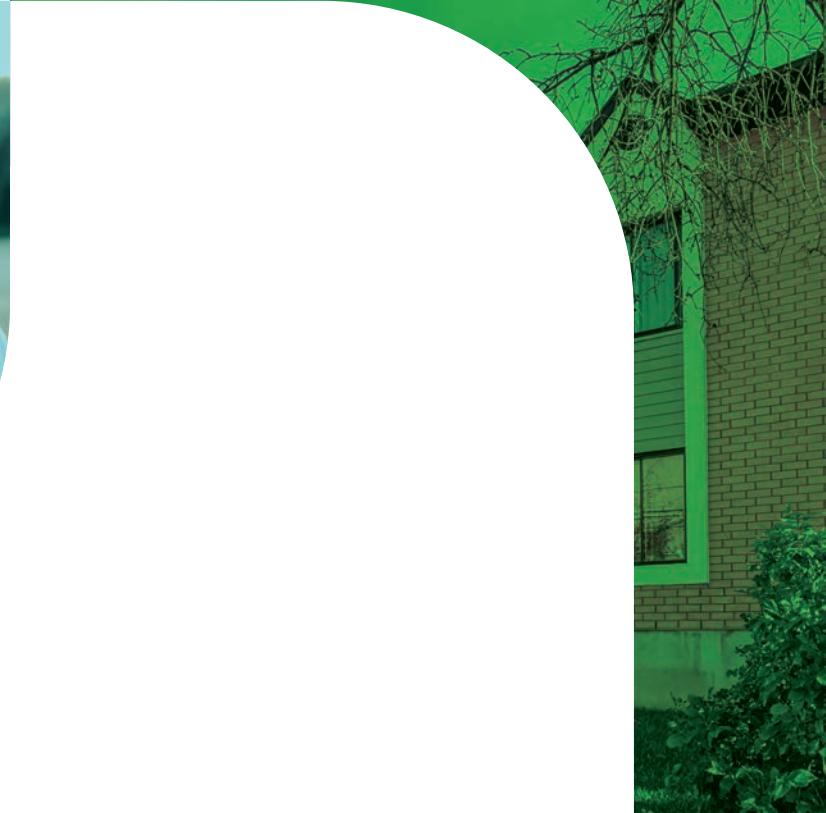
**86** **ACL**

**42** **ACL**

**160** **HLM**



Office municipal  
d'habitation de Laval



**Office municipal d'habitation de Laval**

3320, rue des Châteaux

Laval (Québec) H7V 0B8

**T** 450 688-0184

**omhlaval.ca**