



Rapport annuel **2024**



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.

Notre mission

L'Office municipal d'habitation de Laval est l'acteur incontournable en gestion et développement immobilier du logement social et abordable sur le territoire lavallois, qui mise sur la force de son équipe et de ses partenaires en favorisant l'intégration, la cohabitation et la sécurité de sa clientèle.

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.

Notre vision

Un logement pour tous les gens admissibles !

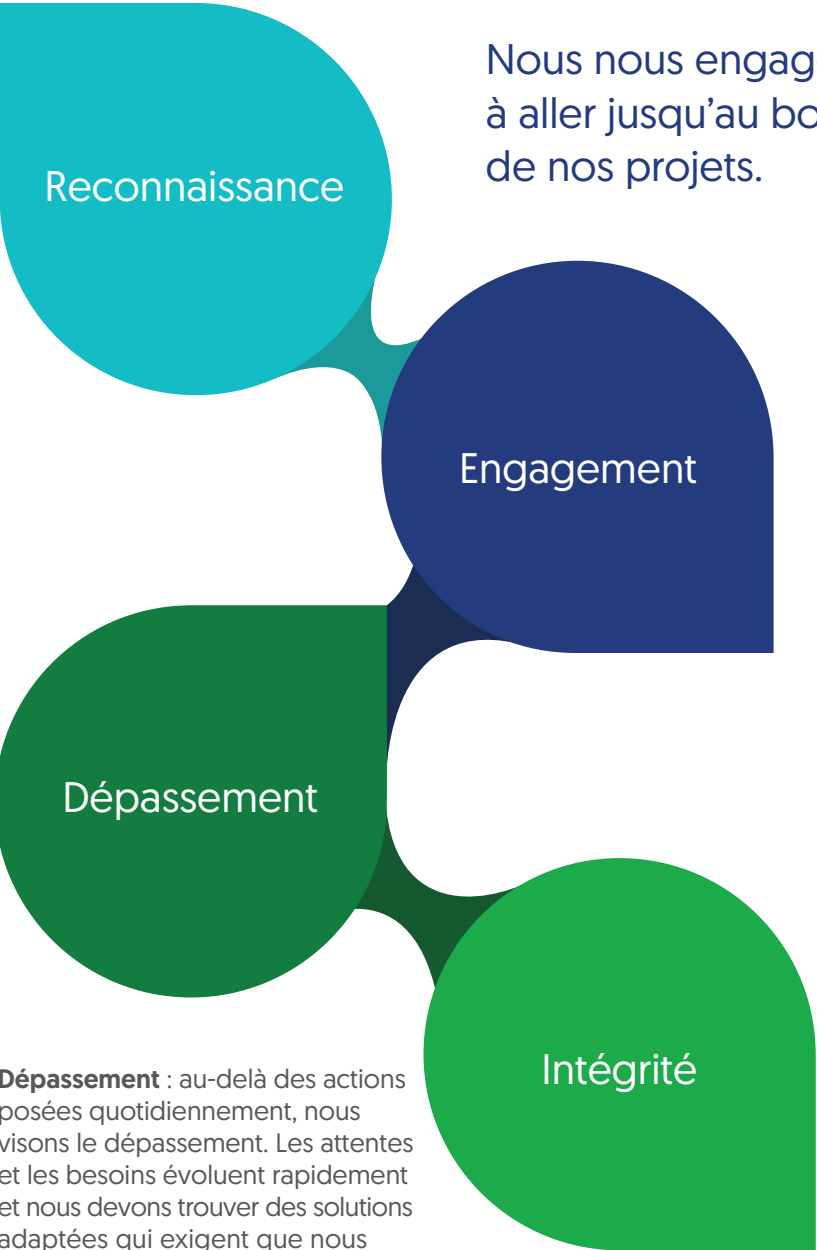
Table des matières

Historique	3	L'année 2024 en bref	9	Centre de services 2.0	13	Conseil d'administration et direction
Notre mission	4	Service à la clientèle	10	Centre de services Informatique	14	Parc immobilier
Notre vision	5	Service communautaire	12	Structure organisationnelle		
Nos valeurs	6	Services techniques		États financiers		
2	Mot de la présidente	7	Développement			

Nos valeurs

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

Nous voulons être meilleurs chaque jour.

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.



Flavia Alexandra Novac
Présidente du conseil
d'administration

Au cours de la dernière année, l'Office municipal d'habitation de Laval a mis en chantier des initiatives d'envergure. Que ce soit sur le plan de nos pratiques en matière de construction et de gestion de notre parc immobilier, ou encore de l'ajout de nouveaux immeubles, cette année fut truffée de moments marquants.

Avant de poursuivre, il m'est essentiel de souligner l'apport des différentes équipes au cours de la dernière année. Malgré les grands chantiers et les transformations organisationnelles, l'ensemble de l'organisation a travaillé d'arrache-pied afin d'améliorer nos pratiques, nos services ainsi que nos outils. Je tiens à remercier le conseil d'administration pour son appui, les directions pour leur engagement, les élus pour leur soutien, et surtout tous les employés pour leur dévouement envers notre mission, celle d'assurer un logement adéquat aux personnes dans le besoin.

Nous sommes particulièrement fiers d'être le deuxième office d'habitation québécois à intégrer une équipe de construction à son organisation en obtenant une licence d'entrepreneur RBQ. Cette nouvelle équipe marque un point tournant dans l'histoire de notre organisation. En effet, le maintien de notre parc immobilier par nos propres employés s'en trouve simplifié et moins coûteux.

Nous célébrerons également l'ouverture du Centre communautaire Simonne-Monet-Chartrand (CCSMC), un pôle communautaire vital pour la communauté des immeubles Val-Martin. Nous nous réjouissons de notre collaboration avec des organismes communautaires locaux afin d'étendre le filet social à la disposition de nos locataires dans le besoin. Cette collaboration nous permet d'offrir des milieux de vie complets et bien desservis.

Finalement, plusieurs de nos immeubles ont été restaurés cette année, permettant d'offrir encore plus de logements en pleine crise de l'abordabilité. Alors que le coût de la vie représente un fardeau de plus en plus important pour les Lavalloises et les Lavallois, notre engagement à poursuivre la construction, la rénovation et l'offre de logements adéquats et abordables à la population demeure inébranlable.

Flavia Alexandra Novac

L'année 2024 en bref

- Projet de rénovation majeure Habitation Monod, Résidence Cartier, Jubinville
- Rénovation 74 logements Val-Martin
- OMHL obtient sa licence d'entrepreneur du RBQ
- Bâtiment D et CCSMC
- Modernisation des infrastructures technologiques BIM
- Mise à jour du code d'éthique de l'Office et de la politique de gestion des plaintes

Service à la clientèle

Au cours de la dernière année, le Service à la clientèle a poursuivi sa mission d'offrir un accompagnement humain, accessible et efficace à l'ensemble des locataires, requérants et partenaires de l'Office. Notre équipe a traité un volume important de demandes d'information, de requêtes administratives et de suivis, tout en assurant la qualité des services rendus à nos requérants.

L'amélioration continue de l'expérience client est demeurée une priorité. Des efforts ont été déployés afin de réduire les délais de traitement,

de faciliter les communications avec les citoyens et d'assurer un suivi rigoureux des dossiers. Le Service à la clientèle a également travaillé en étroite collaboration avec les autres départements de l'Office afin de répondre rapidement aux besoins des locataires et de favoriser une résolution efficace des situations rencontrées. Par son engagement quotidien, l'équipe contribue à maintenir un lien de confiance avec la clientèle et à promouvoir une prestation de services de qualité.

Service communautaire

Le Service communautaire a poursuivi son engagement à favoriser le mieux-être, la participation citoyenne et le développement de milieux de vie inclusifs au sein des habitations de l'Office.

En collaboration avec de nombreux organismes communautaires, institutionnels et municipaux, l'équipe a soutenu les locataires dans diverses situations nécessitant un accompagnement particulier, une médiation ou encore un référencement vers une ressource institutionnelle ou communautaire.

Le Service communautaire a également contribué à l'organisation d'activités favorisant les échanges entre les résidents, le sentiment d'appartenance et la création d'environnements de vie dynamiques et sécuritaires. Ces interventions permettent de renforcer les liens sociaux tout en favorisant l'autonomie des personnes et la qualité de vie dans les immeubles.

Grâce à une approche de proximité et à une collaboration constante avec les partenaires du milieu, le Service communautaire demeure un acteur essentiel dans la mission sociale de l'Office.

23 519

appels au service d'aide à la recherche de logement, à la sélection et à la location

3 940

interventions individuelles réalisées par le SARL

1 400

interventions en gestion des plaintes

405

logements loués, que ce soit en urgence ou location régulière

2 472

demandes de logement traitées par le SARL et la sélection



+50

partenaires avec lesquels nous collaborons

+300

activités, sorties, rencontres et d'interventions réalisées par nos intervenants de milieux



+50

participations à des rencontres avec des associations de locataires, au Comité des résidents, d'interventions et de médiations



Services techniques

Notre équipe des Services techniques veille quotidiennement à assurer la qualité, la sécurité et la pérennité du parc immobilier administré par l'Office.

Tout au long de l'année, les équipes ont réalisé de nombreux travaux d'entretien préventif et correctif, des réparations locatives ainsi que des interventions visant à maintenir les immeubles en bon état. Ces travaux touchent notamment les systèmes mécaniques, les équipements de sécurité, les espaces communs, les logements ainsi que les terrains extérieurs.

En parallèle des interventions courantes, plusieurs projets d'amélioration et de modernisation ont été réalisés afin d'accroître la performance des bâtiments, d'améliorer le confort des résidents et de prolonger la durée de vie des infrastructures.

Grâce à l'expertise et au professionnalisme de son personnel, les Services techniques contribuent activement à offrir des milieux de vie sécuritaires, fonctionnels et accueillants, tout en assurant une gestion responsable des actifs immobiliers de l'Office.

8 186

appels de service

5 395

bons de travail
pour des réparations

2 000

bons de travail et interventions
de la conciergerie

71

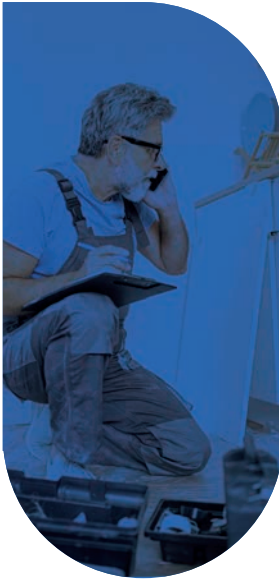
sinistres traités

660

bons de travail
pour des
interventions
préventives dans
les logements

+100

logements livrés
pour de nouveaux
locataires



Développement

Notre équipe du développement a poursuivi sa mission de répondre aux besoins croissants en logement abordable et social en assurant la planification, le développement et la réalisation de nouveaux projets immobiliers.

Au cours de la dernière année, l'équipe a travaillé activement à l'avancement de plusieurs projets de construction et de développement, en collaboration avec les différents partenaires municipaux, gouvernementaux et communautaires. Les efforts ont porté notamment sur l'identification d'opportunités de développement, les études de faisabilité, la coordination des professionnels ainsi que la préparation des demandes de financement nécessaires à la réalisation des projets.

L'équipe a également assuré le suivi des projets en cours de réalisation afin de respecter les échéanciers, les budgets et les exigences de qualité. Une attention particulière a été accordée à la conception de milieux de vie durables, accessibles et adaptés aux besoins des différentes clientèles desservies par l'Office.

Dans un contexte où la demande pour des logements abordables continue de croître, le développement de nouvelles unités représente un levier essentiel pour améliorer l'accès au logement et soutenir les objectifs de la communauté.

Grâce à une planification rigoureuse, une gestion efficace des projets et une collaboration soutenue avec ses partenaires, l'équipe du développement contribue activement à l'expansion du parc immobilier de l'Office et à l'amélioration durable de l'offre de logements sur son territoire.

- Arrivée du nouveau responsable au développement volet construction
- Arrivée de la nouvelle conseillère aux financements immobiliers
- Étude et analyse de 654 logements à démolir et reconstruire
- Étude d'un potentiel de 60 nouveaux logements abordables



Construction de nouvelles unités

- **Fin de la construction** du projet de logements abordables du Bâtiment D [75 logements] et le centre communautaire Simonne-Monet-Chartrand (CCSMC) à Val-Martin et entrée des nouveaux locataires
- Poursuite des démarches avec une firme pour le **Plan directeur immobilier** à Place Saint-Martin, 352 logements
- Poursuite des démarches du **Plan directeur immobilier** aux Immeubles Val-Martin, pour le reste du parc revitalisé, 302 logements
- **Conception du projet** de logements abordables à Saint-François, Habitation Coalition de l'Est dans le programme d'habitation abordable Québec (PHAQ) pour une clientèle de personnes seules et de famille
- Poursuite de l'**étude de potentiel** pour la construction d'un nouveau bâtiment sur le site de la Résidence Cartier

Centre de services 2.0

- OMH Laval accepte de faire partie du projet pilote du CS 2.0 afin de rénover les ensembles immobiliers du parc HLM et LAQ-ACL;
- Obtention de la licence RBQ constructeur-propriétaire pour OMH Laval
- Début du mandat du consultant afin de restructurer le centre de services et création de plusieurs postes en lien avec la main d'œuvre dans la construction

Centre de services

- Poursuite des travaux de rénovation des logements et de la mécanique du bâtiment à la Résidence Monod, 52 logements rénovés
- Poursuite des travaux de réfection des parements extérieurs à Place Raymond-Jubenville
- Conception pour les travaux de rénovation des logements et de la mécanique du bâtiment à la Résidence Cartier, 103 logements à rénover
- Conception pour la réfection des parements extérieurs au Manoir du Sablon
- Début de la conception du projet de réfection des stationnements à Habitation Laval-Ouest
- Début des travaux de rénovation à Immeubles Val-Martin, secteur Nord, 74 logements
- Réfection de toitures dans deux ensembles immobiliers
- Inspection de plus de 650 logements répartis sur trois ensembles immobiliers

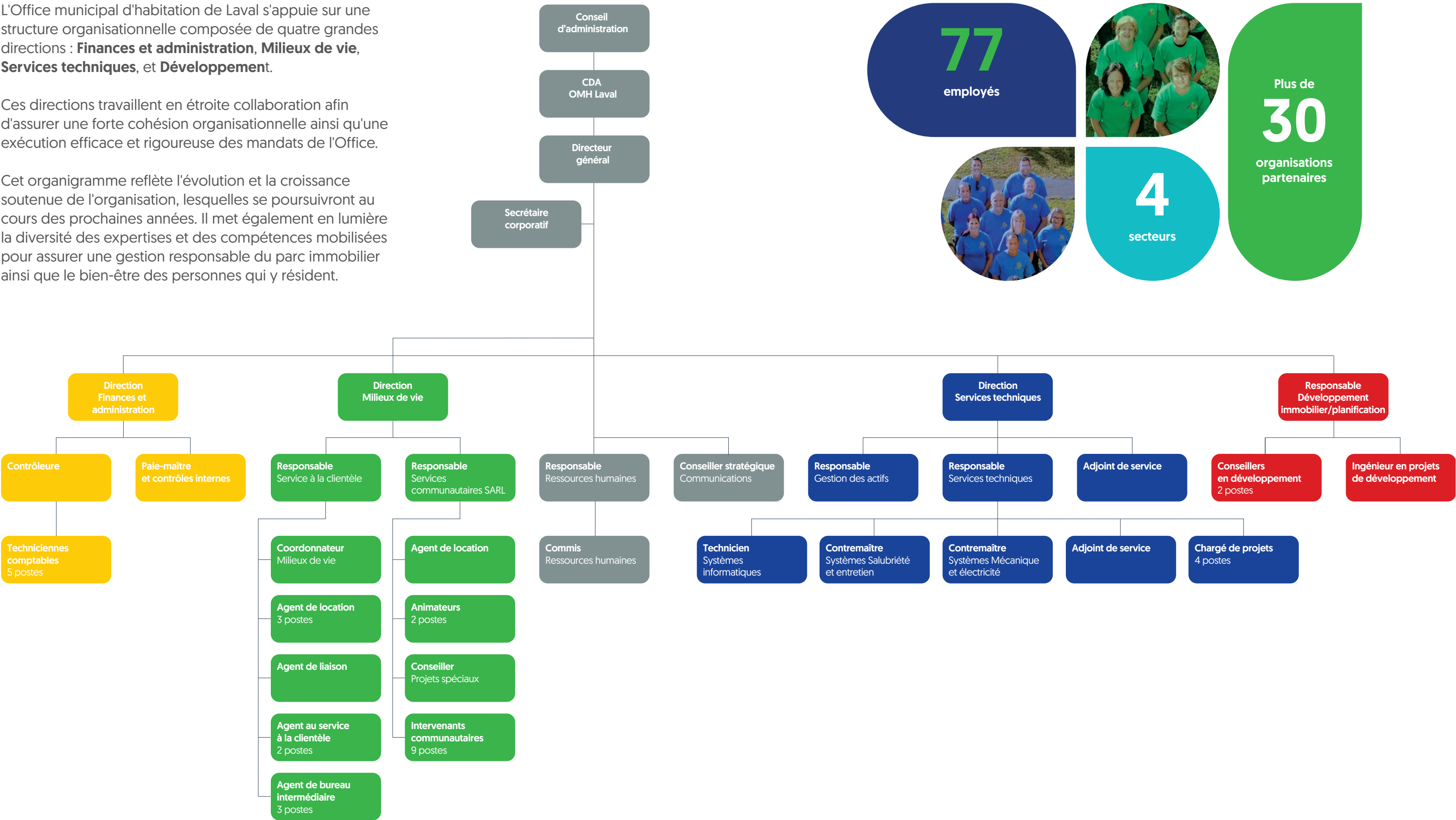
Informatique

- Plateforme de protection des postes de travail contre les cybermenaces
- Audits des domaines et des fichiers internes
- Gestion du parc informatique et tâches planifiées à distance (RMM)
- Implantation de nouvelles licences – Microsoft 365 Business Premium

L'Office municipal d'habitation de Laval s'appuie sur une structure organisationnelle composée de quatre grandes directions : **Finances et administration**, **Milieux de vie**, **Services techniques**, et **Développement**.

Ces directions travaillent en étroite collaboration afin d'assurer une forte cohésion organisationnelle ainsi qu'une exécution efficace et rigoureuse des mandats de l'Office.

Cet organigramme reflète l'évolution et la croissance soutenue de l'organisation, lesquelles se poursuivront au cours des prochaines années. Il met également en lumière la diversité des expertises et des compétences mobilisées pour assurer une gestion responsable du parc immobilier ainsi que le bien-être des personnes qui y résident.



Résultats consolidés (en dollars)	2024	2023
Produits		
Subventions provinciales – Société d’habitation du Québec (SHQ)	9 104 068	9 420 410
Subventions municipales		
Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)	231 854	331 751
Ville de Laval	25 000	17 100
Autres (note 14)	538 694	242 020
Autres subventions (note 14)	327 956	233 854
Autres subventions – SHQ	1 593 538	65 671
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles		
SHQ	9 104 068	9 420 410
Contributions du milieu		
Loyers	231 854	331 751
Intérêts	25 000	17 100
Autres produits	538 694	242 020
	327 956	233 854
Charges / administration	9 104 068	9 420 410
Conciergerie et entretien		
Énergie, taxes, assurances et sinistres	231 854	331 751
Remplacement, amélioration et modernisation (RAM)	25 000	17 100
Intérêts sur la dette à long terme	538 694	242 020
Frais de location des biens sous administration	327 956	233 854
Amortissement des immobilisations corporelles	1 593 538	65 671
Service à la clientèle	1 593 538	65 671
	327 956	233 854
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	327 956	233 854

Conseil d'administration



Flavia Alexandra Novac
Présidente



Valérie Tétrault
Vice-présidente



François De-Paul Nkombou
Trésorier



France Gendron
Secrétaire



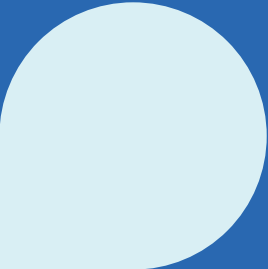
Nicolas Borne
Administrateur



Danielle Lavoie
Administratrice



Sophie Rousseau-Loiselle
Administratrice



Poste vacant



Marouen Bedhafi
Observateur



Marie-Ève Dostie
Observatrice

Équipe de direction



Sylvain Piché
Directeur général



Sacha Millaire
Directrice des milieux
de vie et des services
techniques



Aline Patenaude
Directrice des finances
et de l'administration



Johanna Gagnon Delisle
Directrice adjointe
au développement



1335
logements destinés aux familles
et personnes seules



757
logements destinés
aux aînés
lavallois

Immeubles	Unités	Programmes
Résidence Cartier 270, boul. Cartier, Laval-des-Rapides H7N 5R3	103	HLM
Résidence Monod 3295, rue Monod, Chomedey H7V 3T6	52	HLM
Résidence Chomedey 1085, boul. Chomedey, Chomedey H7V 3T1	119	HLM
Manoir des Châteaux 3275, rue des Châteaux, Chomedey H7V 3T3	352	HLM
Place St-Martin Le Corbusier / Albert-Duquesne / Dumouchel / Hector-Charland	161	HLM
Résidence Vimont 200, de la Butineuse, Vimont H7K 2W8	124	HLM
Habitations Val-Martin 3600, 3650-3700 rue Évariste-Leblanc, Laval H7V 0C2	60	HLM
Manoir Arthur-Sauvé 5543-5551, boul. Arthur-Sauvé, Laval-Ouest H7R 3X4	21	HLM
Habitations Laval-Ouest 7655-7675, boul. Arthur-Sauvé, Laval-Ouest H7R 3X8	20	HLM
Manoir des Mille-Îles 590, Montée du Moulin, St-François H7A 3R9	24	HLM
Place Raymond-Jubenville 415, rue Jubenville, Pont-Viau H7G 3E4	114	HLM
Manoir Jean-Paul Pépin 650, rue Sylvie, Ste-Dorothée H7X 2W7	30	HLM
Habitations de la Renaissance 2155-2165, de la Renaissance, Ste-Rose H7L 4L5	30	HLM

Immeubles	Unités	Programmes
Manoir Marc-Perron 3285, rue des Châteaux, Chomedey H7V 4A1	414	HLM
Manoir du Sablon 655, Chemin du Sablon, Chomedey H7W 4H5	6	HLM
Manoir Paul-Boudrias 3985, boul. Lévesque Ouest, Chomedey H7W 2P2	51	HLM
Immeubles Val-Martin	54	HLM
Habitation Palerme 2137 à 2147, rue de Palerme, Laval H7K 3R7	6	RI
Habitation Yvon-Lambert 600 Chemin du Sablon, Laval H7W 0E3	51	LAQ
Habitations Claude-Langlois 3600-3650, Chemin du Souvenir, Laval H7V 1X8	54	LAQ
Habitation Mercantile (LAQ) 4216, Chemin du Souvenir, Laval H7W 1B6	6	LAQ
Habitation Raymond-Goyer 800, 81 ^e Avenue, Laval H7V 3M4	76	ACL
Habitation Louise-Beauchamp 3300, rue des Châteaux, Laval H7V 0B8	86	ACL
Habitations Pie-X Rue Saint-Louis et boulevard Pie-X	42	ACL
Habitations Val-Martin E-F-G 3605 [G] et 3655 [E] rue Évariste-Leblanc, et 800, 75 ^e avenue [F]	160	HLM