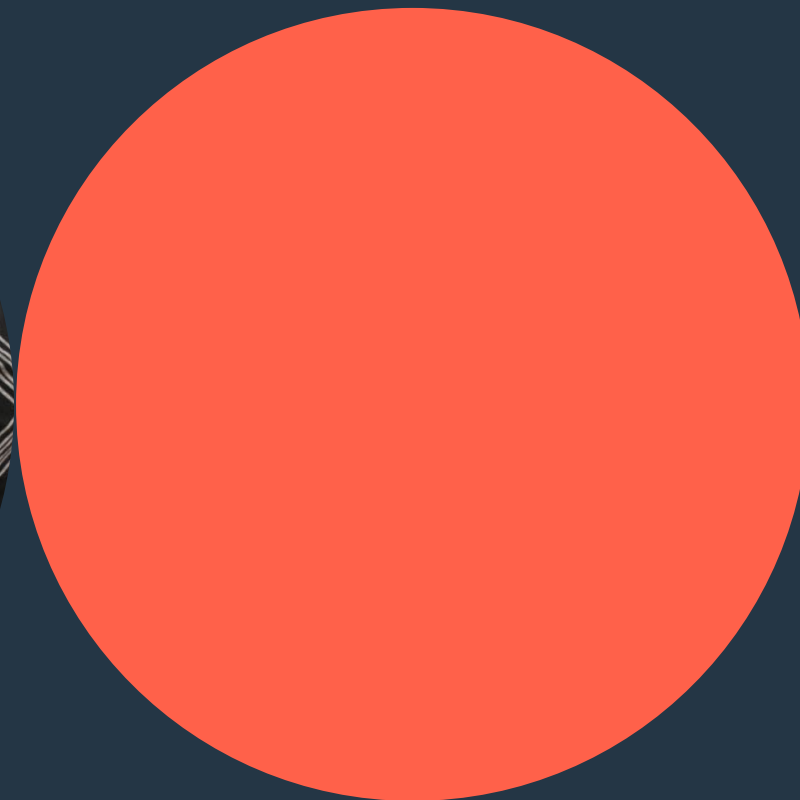


Bâtir la confiance par la communication



Office municipal
d'habitation
de Montréal



➤ De la poignée de porte à la poignée de main

Mission

Améliorer les conditions de vie de familles et de personnes à faible revenu :

- en offrant des logements et des services de qualité;
- tout en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action.



➤ L'OMHM c'est...

Le plus grand gestionnaire de logements hors-marché du Québec

Le 3^e plus grand au Canada

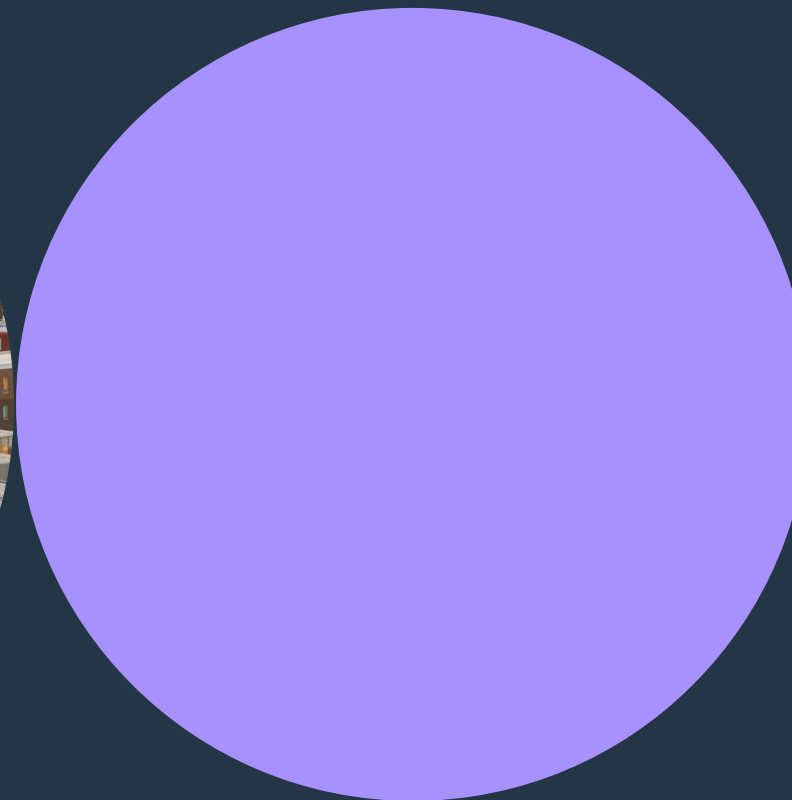
Plus de 42 000 logements (42 587)

55 500 locataires

918 bâtiments

Budget annuel 2025 de 584 M\$

900 employés



➤ Plus précisément...

Programme d'habitation à loyer modique (HLM) :
20 810 logements HLM soit environ 80 % des activités de l'OMHM

Programmes Supplément au loyer (PSL) :
18 572 unités PSL (marché privé, COOP, OBNL et OMHM)

Autres logements gérés par l'OMHM :

- 1 452 logements pour aînés répartis dans 11 résidences RPA (Résidences ENHARMONIE)
- 679 logements familles, couples et personnes seules (logements abordables)
- 1 074 autres logements sous gestion (Benny Farm, Carrefour des Neiges)





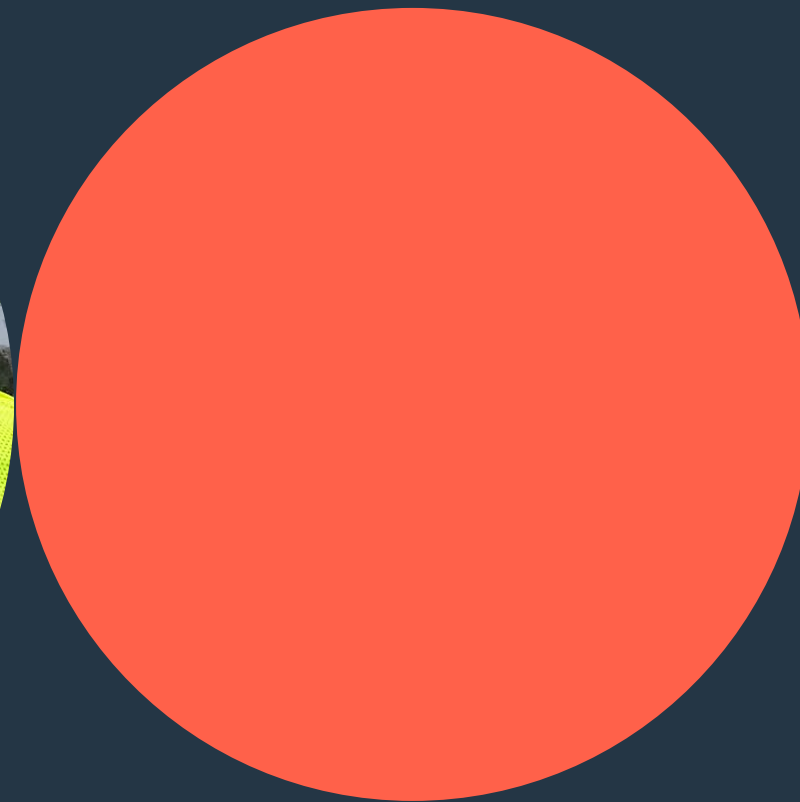
➔ Notre parc immobilier (HLM)

329 habitations intégrant 838 bâtiments pour un total de 20 810 logements .

- 9 603 familles, couples et personnes seules
- 11 002 aînés
- 205 chambres

L'âge moyen du parc immobilier est de 48 ans et 7 % du parc a 84 ans.

Les besoins sont immenses!



➤ Rénovation des HLM

1,4 milliard \$ de [travaux majeurs](#) ont été réalisés ces 15 dernières années.

Les sommes obtenues ont doublé entre 2022 et 2024 :
91 M\$ en 2022 / 178.8 M\$ en 2024.

Une centaine de chantiers en 2025!

En mai 2025, 34 % des logements en travaux +
24 % des logements en stades de conception et financement.





➤ Processus développé et bien établi

Depuis 2008, processus de consultation, d'information et d'accompagnement des locataires et des milieux de vie pour faciliter la réalisation des travaux :

- Consultations
- Concertation avec tous les acteurs
- Communication continu (Infochantier, lettre, avis, bulletin aux voisins, appels...)
- Prendre en compte les effets sur les publics concernés dans les stratégies de communication
- Accompagnement avant, pendant et après le chantier



➤ Chantier expliqué

- Grandes étapes
- **Transparence** sur la durée d'un chantier
- Informations sur :
 - les travaux à venir (rencontres, porte-à-porte, avis, Infochantier)
 - l'échéancier
 - la préparation requise
 - les impacts
 - les coordonnées pour nous rejoindre



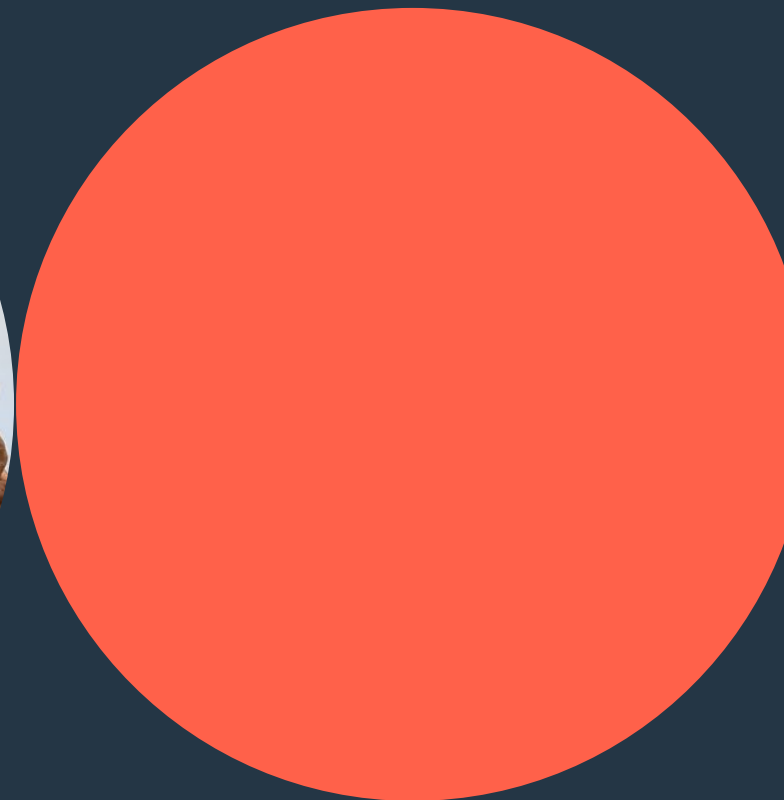
➤ Consulter pour mobiliser

Locataires « experts de l'usage des lieux »

1. Adhésion et lien de confiance
2. Collaboration
3. Sentiment d'appartenance

Éléments :

- Aménagement des lieux
- Sécurité
- Choix de certaines composantes
- Couleurs



➤ Accompagnement tout au long du chantier

Défis :

- Bruit, poussière et vibrations
- Accès restreint (balcons, cours, entrées)

Mesures d'atténuation :

- Organisateur communautaire sur place
- Prêt d'équipement (casque anti-bruit, climatiseur)
- Activités ou repas à l'extérieur
- Accès à une salle commune (sur place ou voisine)
- Collaboration avec les organismes du quartier





➔ Du relogement individuel au relogement collectif

Situations :

- Locataire ne peut vivre le chantier : relogement temporaire dans le parc HLM.
- Travaux d'ascenseur unique : relogement temporaire (HLM, résidence, famille, transfert).
- Chantier inhabitable : relogement temporaire dans le parc HLM à travers l'île.



➤ Relogement massif

Mobilisation importante des équipes :

- rencontres d'information (suivis, avis, lettres)
- portrait individuel
- accompagnement soutenu (choix quartier, suivi ressources, aide préparation)

Défis rencontrés :

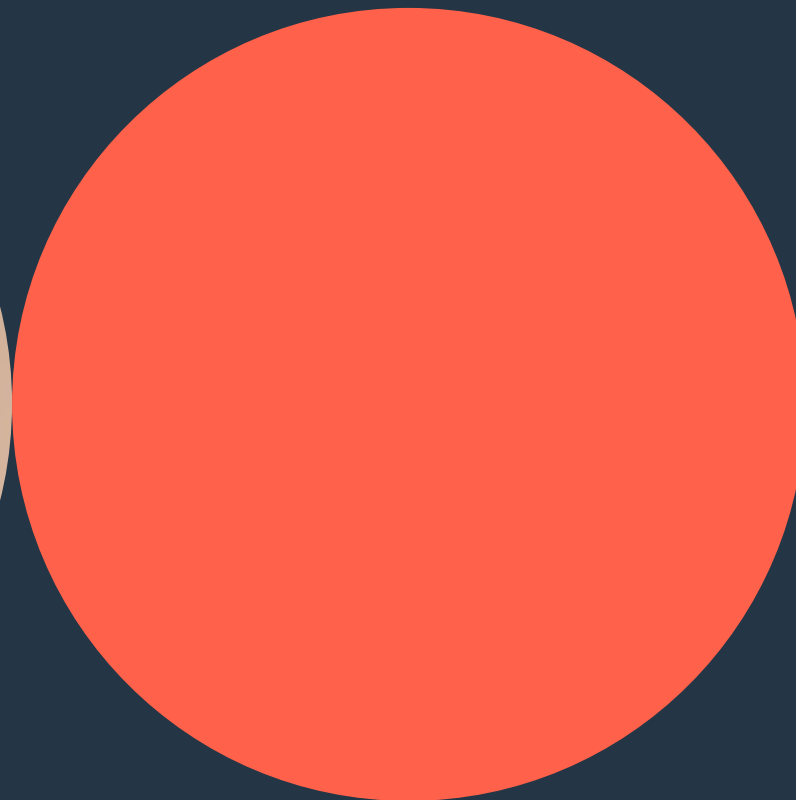
- L'insécurité et le stress
- La compréhension (beaucoup d'information, littératie, langue)
- La mobilisation (préparation, déménagement)





➤ Rayonner pour bâtir sa crédibilité

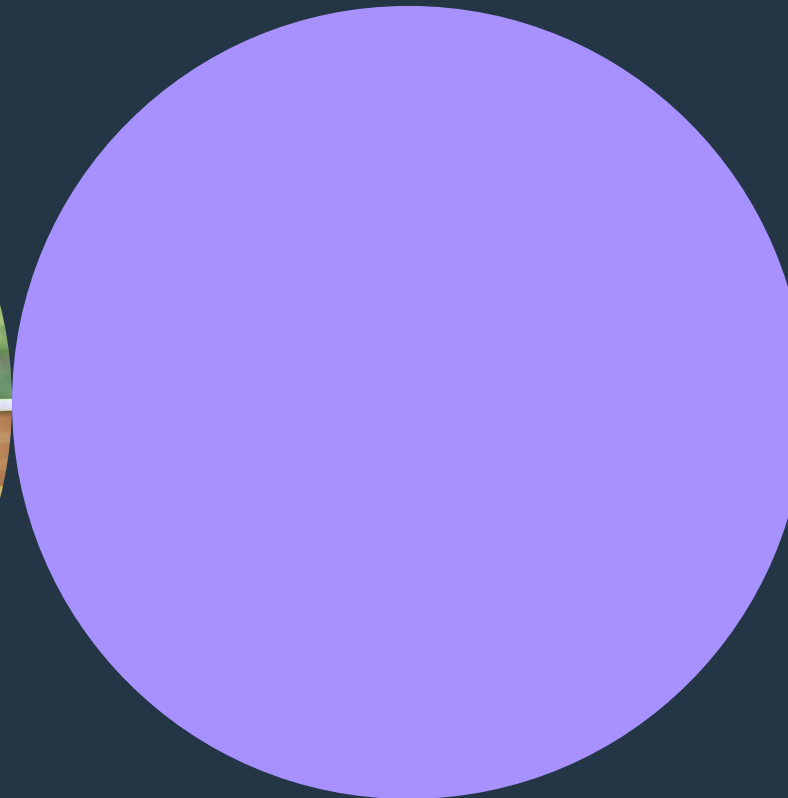
- Médias traditionnels : tv, radio, journaux
- Prix architecture
- Revues spécialisées, chercheurs
- Médias sociaux (photos / vidéos)
- Site web
- Balados
- Évaluations auprès des locataires de retour
- Fête de fin de chantier
- Visites publiques : voisins, partenaires, citoyens
- Élus
- Bulletin aux voisins
- Affiche de chantier



➔ Retombées de nos façons de faire

- Favorise l'adhésion et la mobilisation des locataires .
- Développe un lien de confiance entre les différents acteurs.
- Collaboration de tous les intervenants.
- Sentiment d'appartenance et de fierté .





➤ Leçons apprises

L'importance de communiquer :

- Étapes charnières
- Langage simple et clair, diviser l'information
- Moyens variés et répétitions des messages (en personne, écrit, téléphone)

L'importance de consulter :

- Favoriser l'adhésion, mobiliser
- Éviter des erreurs
- Sentiment d'appartenance et la pérennité

L'importance d'être présents :

- Entendre préoccupations et mettre en place mesures d'atténuation
- Réduire les impacts, limiter les plaintes et les demandes de dédommagements



Merçi



Office municipal
d'habitation
de Montréal