

La proximité comme stratégie : Être là, chaque jour.



CORPORATION
D'HABITATION
Jeanne-Mance

La Corporation d'habitation Jeanne-Mance (CHJM) a été constituée par la Ville de Montréal le 25 juin 1958. Elle est responsable de la gestion d'un parc immobilier de 788 logements pour le compte de ses copropriétaires, soit la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et la Ville de Montréal.

Situées au coeur du faubourg Saint-Laurent, les Habitations Jeanne-Mance représentent le plus grand ensemble de logements sociaux sur un même site au Québec, un véritable poumon vert au centre-ville de Montréal.



1 413
locataires



77
communautés

788
logements



28
immeubles



7.7
hectares de
terrain



La modernisation

13 ans de travaux en continu





Objectifs principaux de la modernisation : remplacement des composantes électriques, de la plomberie, du chauffage hydronique, amélioration de l'enveloppe du bâtiment et remise à neuf des finis.

Des travaux en plusieurs phases

9 phases pour les tours et maisons de ville, 10 phases multiplex



620
déménagements
à même le parc

De multiples désagréments

Du bruit, de la poussière, des fermetures d'accès, des coupures de services





Objectifs principaux de la modernisation : remplacement des composantes électriques, de la plomberie, du chauffage hydronique, amélioration de l'enveloppe du bâtiment et remise à neuf des finis.

Des travaux en plusieurs phases

9 phases pour les tours et maisons de ville, 10 phases multiplex



620

déménagements
à même le parc

De multiples désagréments

Du bruit, de la poussière, des fermetures d'accès, des coupures de services



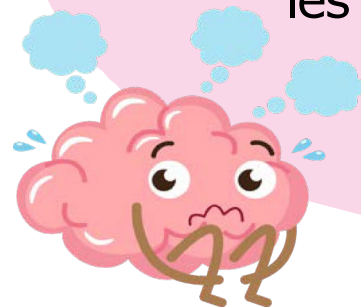
Aucune plainte, aucun recours au TAL,
et peu de départs

Nombre de déménagements par année entre 2011 et 2025



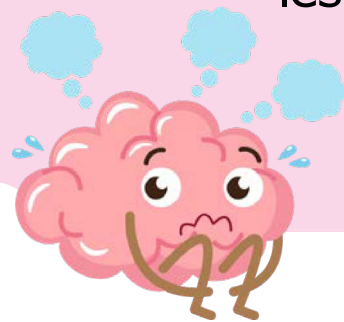
Comment ont réagi les locataires à l'annonce des travaux ?

Inquiétude et anxiété qui se traduisent différemment selon les personnes



Comment ont réagi les locataires à l'annonce des travaux ?

Inquiétude et anxiété qui se traduisent différemment selon les personnes



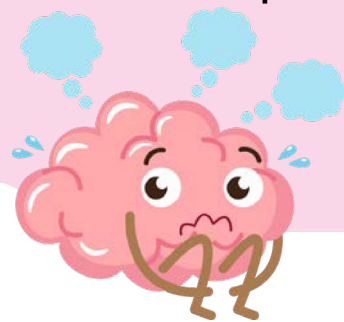
Qu'avons nous fait?

Ouvert notre perspective et tenté de regarder la situation avec leurs yeux



Comment ont réagi les locataires à l'annonce des travaux ?

Inquiétude et anxiété qui se traduisent différemment selon les personnes



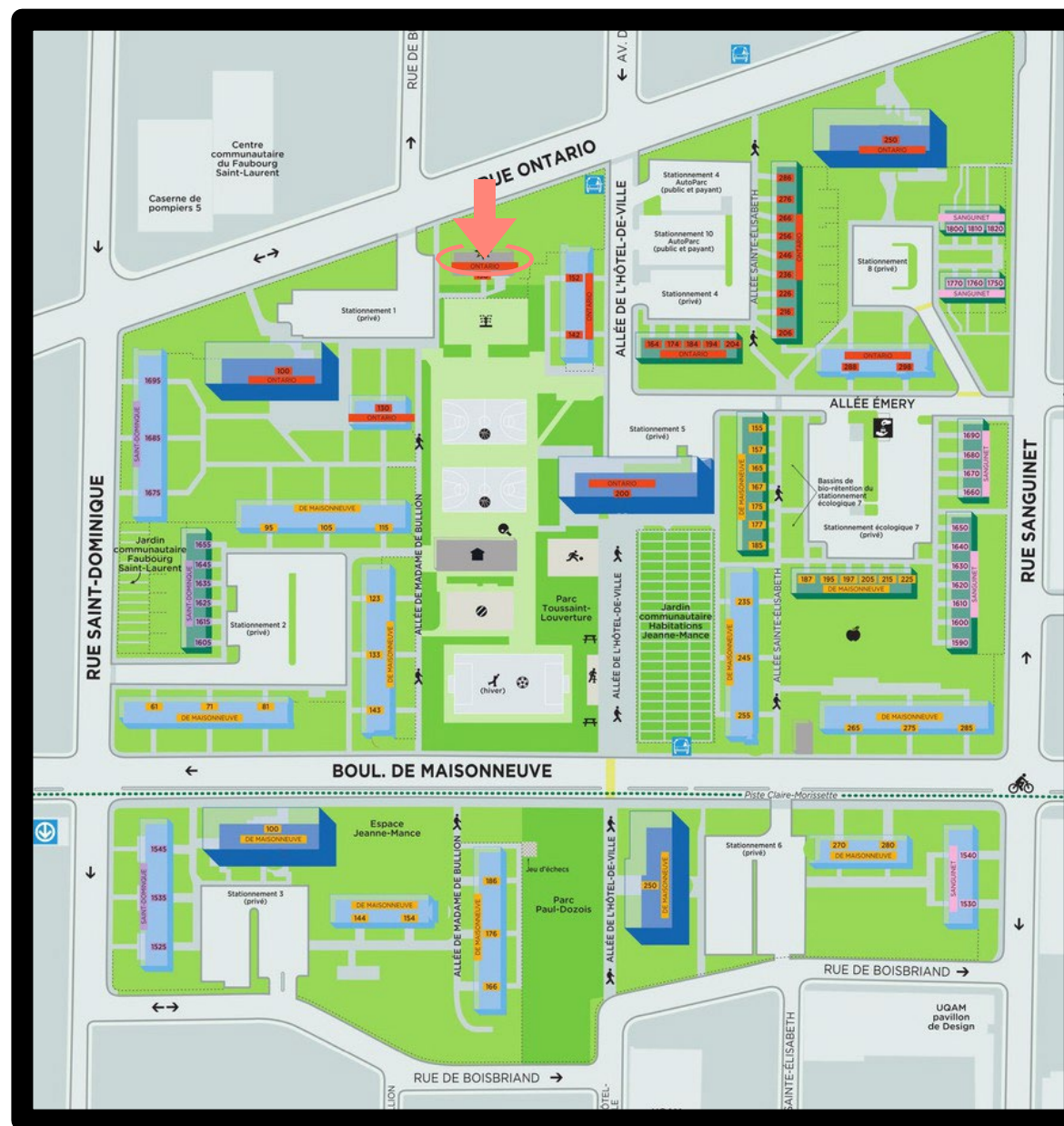
Qu'avons nous fait?

Ouvert notre perspective et tenté de regarder la situation avec leurs yeux



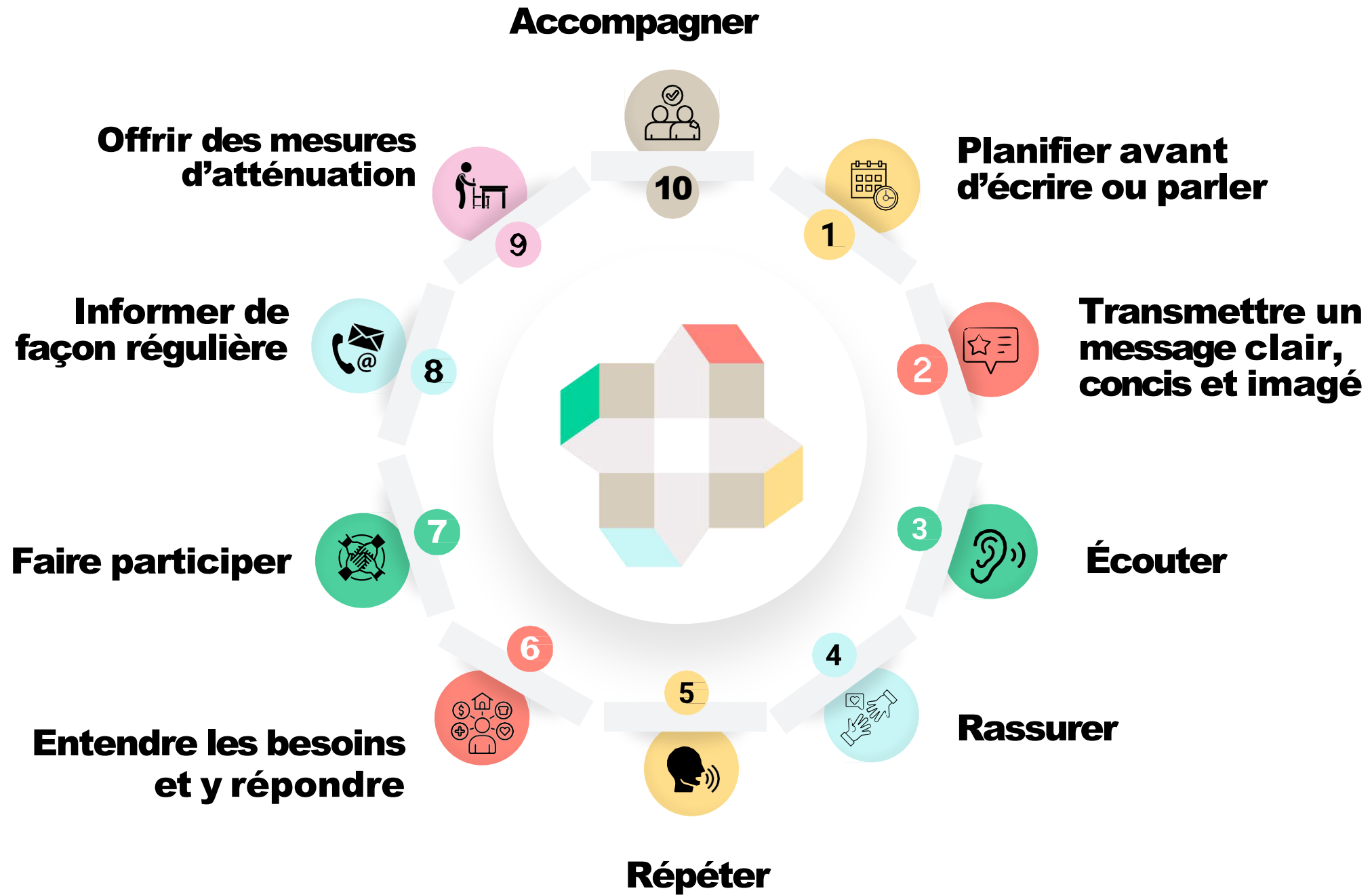
Notre atout : la proximité

La proximité comme stratégie

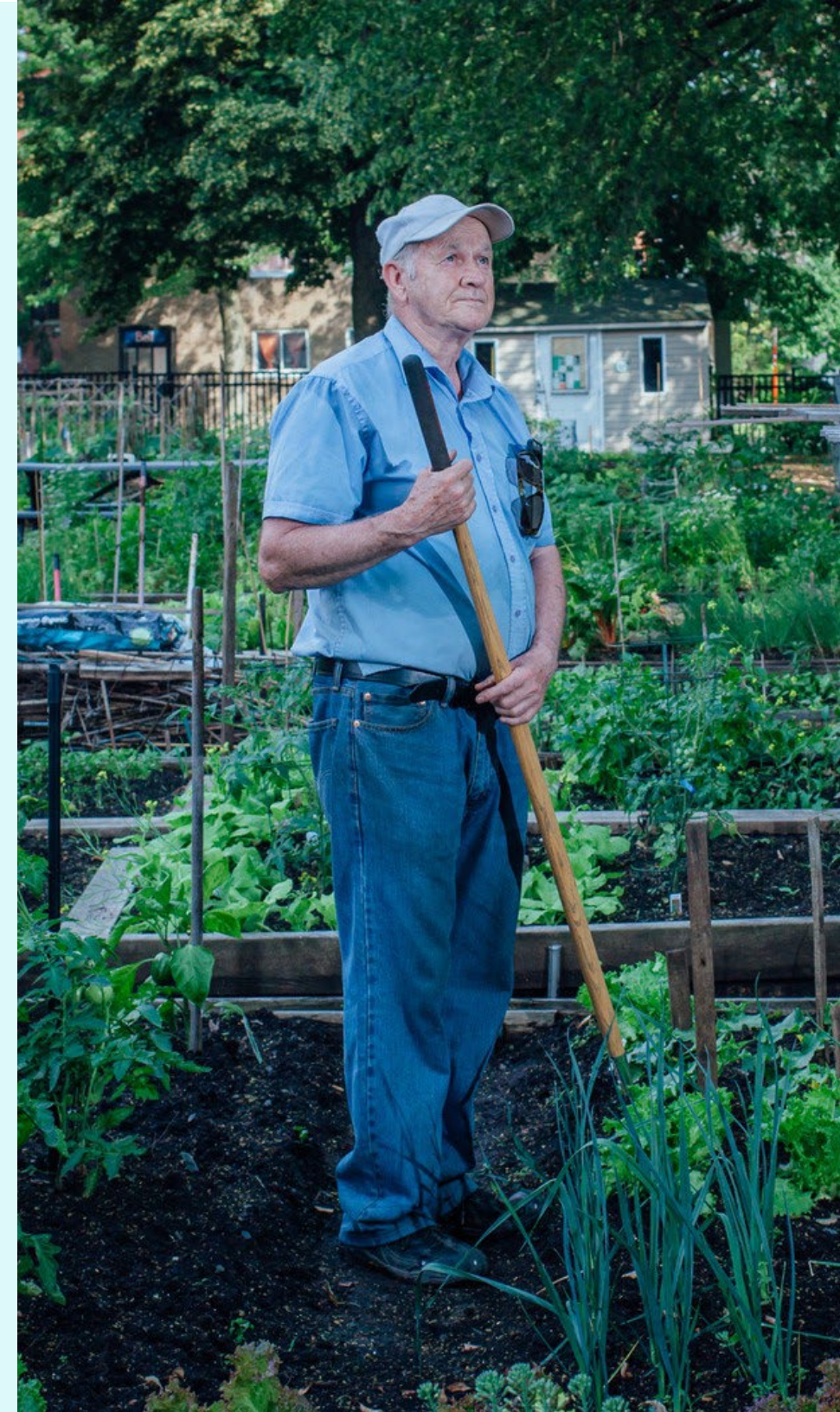


Notre approche





Notre trousse d'outils pratiques



01



Prévenir les inquiétudes avant qu'elles ne s'installent

02



Favoriser leur participation et leur pouvoir de décision

03



Faire de cette aventure une expérience positive en offrant des mesures d'atténuation selon les situations

04

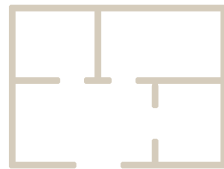
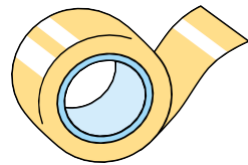


Communiquer, communiquer, communiquer

01

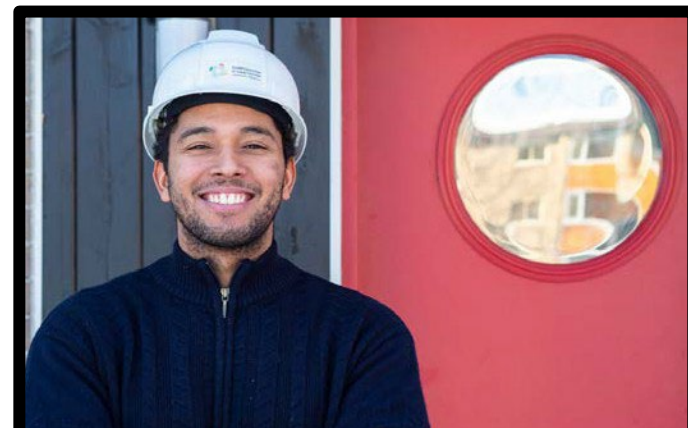
Prévenir les inquiétudes avant qu'elles ne s'installent

- **Offrir un aperçu visuel simple et familier des travaux à venir, adapté à la réalité du locataire**



- **Permettre aux locataires de faire la connaissance des parties prenantes**

- Mettre un visage sur l'entrepreneur ou le surveillant de chantier
- Faire la connaissance d'une personne ressource



01

Prévenir les inquiétudes avant qu'elles ne s'installent

- **Renforcer le sentiment de sécurité en période de travaux par la présence d'agents dédiés, afin d'atténuer le caractère anxiogène d'un chantier**

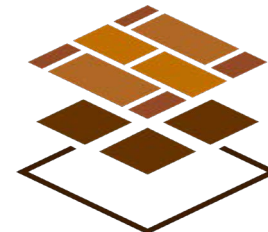
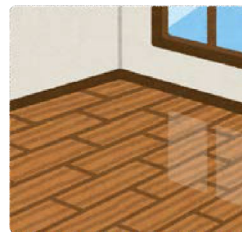


02

Favoriser leur participation et leur pouvoir de décision

- **Offrir des choix**

- Le secteur où ils seront relogés, l'étage, l'orientation ou même le logement
- Parmi deux options ou plus : le fini du nouveau plancher, le modèle d'armoires qui sera installé, la couleur d'une peinture, etc.

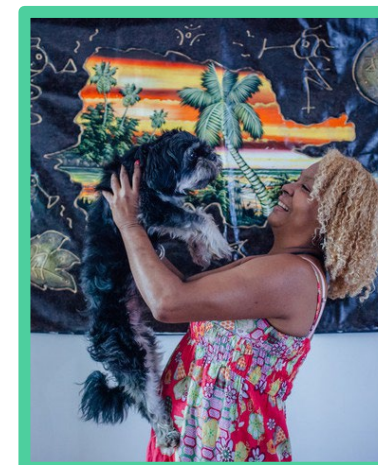


03

Faire de cette aventure une expérience positive en offrant des mesures d'atténuation selon les situations

- **Faciliter les déménagements**
 - Fournir les boîtes, le ruban adhésif, les marqueurs
 - Offrir le service d'emballage en option payante
 - Prévoir une visite au locataire la veille du déménagement

- **Aménager une salle communautaire pour leur permettre de ventiler et répondre à différents besoins**
 - Animation d'activités sur place
 - Cages temporaires pour les animaux domestiques
 - Repas communautaires



03

Faire de cette aventure une expérience positive en offrant des mesures d'atténuation selon les situations




- **Lorsque la cuisine est inaccessible**
 - Offrir la livraison de repas
 - Permettre la prise de repas au sein d'organismes en sécurité alimentaire ou autre
 - Distribuer des cartes prépayées (restaurants, prêt à manger)

- **Lorsque la salle de bain et la cuisine sont inaccessibles pendant une période prédéterminée**
 - Permettre l'accès à des logements de répit
 - Offrir l'option du déménagement complet



04

Communiquer, communiquer, communiquer

- Rencontre initiale de groupe 
- Suivi individuel 
- Ligne téléphonique dédiée 
- Présence sur place 



04

Communiquer, communiquer, communiquer

Écrans d'informations en continu 

Revue spéciale et communication écrite 

Appels automatisés 



INFO TRAVAUX-MAJEURS
Corporation Jeanne-Mance
Numéro 2 — Juin 2017

Travaux de réfection de façades

Adresses touchées :
Toutes les tours

Investissements :
190 500 \$

Calendrier :
Du la mi-mai à la fin octobre 2017

Horaire :
Du lundi au vendredi, entre 8h et 17h

Selon la loi, les façades des bâtiments de 5 étages et plus doivent faire l'objet d'une vérification par le propriétaire tous les cinq ans.

Suite à l'inspection de ses bâtiments en hauteur, la Corporation d'habitation Jeanne-Mance doit réaliser les travaux suivants pour assurer l'entretien du revêtement extérieur des bâtiments :

- les joints de briques seront refaits
- la brique sera réparée à certains endroits
- de nouveaux linteaux seront installés lorsque requis

Les travaux s'échelonneront sur trois mois, de la mi-mai à la fin octobre 2017, et s'effectueront exclusivement à l'extérieur des édifices.



CHIM • INFO TRAVAUX-MAJEURS • NUMÉRO 2 • JUIN 2017

04

Communiquer, communiquer, communiquer



Vidéos explicatives



Interprètes

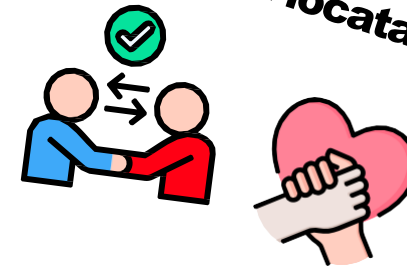


Appareils de traduction



Comment dépasser la barrière de la langue ?

Voisines, voisins
Proches du locataire



Codes couleurs -
coupures de service

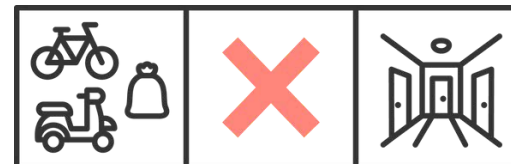


Coupure d'eau
Water outage



Coupure de courant
Power outage

Pictogrammes



Merci



CORPORATION
D'HABITATION
Jeanne-Mance



Montréal 