



RAPPORT ANNUEL

2024



Office d'habitation
des Maskoutains
—et—
d'Acton

TABLE DES MATIÈRES

Mot du Directeur général	3
Les services à la clientèle	4-5
Le soutien communautaire	6-8
Les résultats financiers de l'Office habitation des Maskoutains et d'Acton (OHMA)	9
Le Service des immeubles et le centre de services	10-14
La Gouvernance	15-17
Organigrammes	18-19

REMERCIEMENTS

Un gros **MERCI** à tous nos locataires bénévoles pour leur implication dans leur milieu de vie.

Remerciements à nos partenaires financiers et communautaires

Les dépenses liées au programme HLM ainsi que celles des activités de développement sont financées par les paliers de gouvernement.



En 2024, **l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton** est fier de mettre en œuvre un tout nouveau plan stratégique quinquennal. Ce plan permet à nos équipes d'unir leurs expertises afin d'offrir des logements **sécuritaires et de qualité**, au cœur de **milieux de vie accueillants et adaptés**.

Tout au long de l'année, nos différents services - le **Service des immeubles**, le **Centre de services**, les **Services aux clientèles**, le **Service des finances** et le **Soutien communautaire** - ont travaillé de concert pour répondre aux **besoins évolutifs de notre clientèle**, dans un contexte marqué par la **rareté des logements** sur notre territoire.



Ce défi, bien réel, **mobilise l'ensemble de notre organisation**. Il renforce également l'importance d'unir nos forces avec celles de nos partenaires communautaires et institutionnels. Grâce à cette collaboration, nous sommes en mesure **d'élargir la portée de notre mission** et de **répondre plus efficacement** aux enjeux du logement social et abordable.

Nous souhaitons souligner **l'implication précieuse** des **locataires bénévoles** qui s'investissent **activement dans leurs milieux de vie**. Leur engagement **contribue grandement** à la qualité et à la vitalité de notre parc immobilier.

L'année **2024** marque ainsi une étape importante, porteuse **d'actions concrètes**, de **résilience collective** et d'**initiatives** porteuses de sens. **Ensemble**, nous continuons de bâtir des **milieux de vie inclusifs et durables**, où chacun et chacune peut **s'épanouir pleinement**.

Nous vous invitons à parcourir ce rapport annuel pour découvrir les **faits saillants**, les **réalisations** et les **efforts déployés** au cours de l'année.

Bonne lecture !

LES SERVICES À LA CLIENTÈLES

Les services aux clientèles

Les tâches et fonctions de l'équipe des **services aux clientèles** est large. Le tout commence avec l'**accueil** et la **réception** des diverses demandes, autant celles de **logements** que les demandes quotidiennes, comme des **réparations**, des **questions** sur différent sujet. L'équipe s'occupe également des **visites** de logements, de l'**attribution**, de la **signature des baux** (de tous les programmes d'habitation), des **reconductions** et des **calculs**. C'est aussi elle qui s'assure du **respect des règlements** avec le **traitement des plaintes** et des **relations entre voisins**. Elle contribue à la **vie sociale et communautaire** en animant des **ateliers** de toute sorte. Elle **traite les dossiers au tribunal administratif du logement** et y représente l'**OHMA**.

La location

Pour l'année 2024, c'est **617 baux (HLM)** qui ont été signés et reconduits avec l'OHMA. Nous comptons **100 baux** pour ce qui est du programme **Accès Logis**.

Pour ce qui est du **programme de supplément au loyer** (PSL) l'OH des Maskoutains et d'Acton collabore avec **42 propriétaires** sur le marché privé. En 2024, c'est **140 baux** qui ont été signés et renouvelés dans ce programme d'habitation.

Le comité de sélection

Il y a quatre membres qui composent le comité de sélection, les voici :

- **Martine Cloutier** —> Technicienne en sélection et location de l'OHMA
- **André Lefebvre** —> Représentant du conseil d'administration
- **Doris Roy Venne** —> Représentante des locataires
- **Colette Côté** —> Représentante socio-économique

En 2024, il y a eu six rencontres du comité. Lors de ses rencontres, les membres examinent les dernières demandes reçues. Ils s'appuient sur les critères d'admissions dictés par la Société d'habitation du Québec. Ils ont également à vérifier, toujours selon les critères établis par la SHQ, les demandes de relogement. Cette année-là, c'est **299** demandes qui se sont avérées **admissibles** sur 390 et c'est **19 demandes de relogements** sur 23 qui ont été acceptées.

Traitement des demandes d'interventions

Au courant de l'année précédente, l'équipe d'intervention a traitée et accompagnée les locataires dans **705 demandes d'interventions**. Parfois, il s'agit d'aider des locataires en offrant des outils pour favoriser la bonne entente entre voisins et parfois, il s'agit de plaintes pour le non-respect des règlements d'immeubles. Sur les 705 demandes, il en émane **333 interventions** en lien avec des plaintes.

De ces demandes d'interventions, nous comptabilisons **40 ménages** qui ont eu de l'accompagnement de l'intervenante à la salubrité. Qu'il s'agisse de traitements pour des exterminations ou de l'aide au désencombrement, la salubrité est et sera toujours une priorité pour l'OHMA.

Tribunal administratif du logement (TAL)

Pour l'année 2024, nous avons effectué **38 dépôts** au **TAL**. Avant d'opter pour cette option, nous faisons beaucoup d'interventions et de préventions. À l'OHMA, nous avons une politique pour les retards de paiements ; après le **3^e retard**, le locataire est déposé au **TAL**. Bien sûr, il est avisé après chaque retard et il reçoit un avis écrit une fois le dépôt fait.

En 2024, **28** des **38 dépôts au tribunal** sont en lien avec des **retards fréquents** ou des **non-paiements de loyer**. Les **10** autres dossiers sont en lien avec le **non-respect des règlements d'immeubles et l'insalubrité**.

Le soutien communautaire

De tous les établissements de notre parc immobilier, **11 immeubles** ont des salles communautaires qui peuvent accueillir les résidents pour des animations et des ateliers de toutes sortes.

En 2024, dans les **immeubles pour aînés**, il y a eu des **BBQ** d'organisés par l'office, des **projections de films** avec des **ateliers de discussion** par la suite, des **conférences** sur les différents mandats (inaptitude et autres) et des **ateliers sur l'intimidation et la fraude** et **plusieurs autres activités**.

Pour les **immeubles familles**, il y a eu des **ateliers « cuisine du monde »** question de faire connaître différentes saveurs et de s'ouvrir au monde par la nourriture. Les locataires ont pu assister à des **cafés-causeries**, un atelier sur les **bienfaits de la zoothérapie** en présence d'animaux, dont **chien, chat et cochon**.

Bien sûr, **les enfants** ont eu droit eux aussi à des activités bien pensées pour leur groupe d'âge. Nous avons organisé un **diner pizza** pour souligner la rentrée scolaire, des **projections de films** pour des occasions, comme l'Halloween (**soirée déguisée**), des **chasses aux trésors** et un **concours de dessins** pour Noël, où la participation était plus importante que la précision du coloriage.



Animazoo

L'activité a eu lieu à
l'Escale (ainés) et à la
salle Jean-Claude
Patenaude (famille)



Atelier de cuisine du monde

Terrasse du Patro, pour les adultes



Projection de film

Salle Jean-Claude Patenaude
Terrasse du Patro

LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

En 2024, nous avons eu deux subventions de **25 000\$** chacune pour la réalisation de deux projets d'aménagements extérieurs en collaboration avec le Comité des citoyens et citoyennes pour la protection de l'environnement maskoutain (**CCCPEM**). Les deux immeubles sont **l'Escale**, situé sur la rue Saint-Prosper à Saint-Hyacinthe et l'immeuble sur la **rue Bernard** à Upton.

Il est à noter que la **présence des intervenantes** dans le soutien communautaire est **excessivement importante**. Pour beaucoup de résidents, **les activités du SC** est le moment pour **briser l'isolement**. C'est également une très bonne occasion pour les intervenantes de **prendre des nouvelles** de ces personnes plus discrètes. **Énormément d'échanges** se font lors de ces rassemblements, qui sont **primordiaux** pour **notre clientèle plus vulnérable**.



*Les résidents ont maintenant un **espace de jardinage** adaptée et au goût du jour, là où **il fait bon d'échanger entre voisin**.*



*Projet d'aménagement de la rue **Bernard** à **Upton***



RÉSULTATS FINANCIERS pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2024

Résultats selon les normes comptables des organismes sans but lucratif (NCOSBL)

BILAN	HLM public	ACLS	2024	2023
ACTIF				
Actif à court terme	5 336 255 \$	2 255 079 \$	7 591 334 \$	6 384 387 \$
Encaisse et placements réservés	79 806 \$	480 392 \$	560 195 \$	734 807 \$
Immobilisations	2 619 158 \$	17 734 127 \$	20 353 285 \$	21 061 182 \$
TOTAL DE L'ACTIF	8 035 219 \$	20 469 598 \$	28 504 814 \$	28 180 376 \$
PASSIF				
Passif à court terme	6 902 524 \$	2 114 194 \$	9 016 718 \$	7 693 461 \$
Dette à long terme et apports reportés	4 001 891 \$	16 417 436 \$	20 419 327 \$	21 479 992 \$
Actif net	(2 869 196) \$	1 937 965 \$	(931 231) \$	(993 077) \$
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET	8 035 219 \$	20 469 595 \$	28 504 814 \$	28 180 376 \$

RÉSULTATS	HLM public	ACLS	2024	2023
PRODUITS				
Loyers et revenus de location	3 489 618 \$	588 634 \$	4 078 252 \$	3 825 173 \$
Subventions SHQ	3 754 196 \$	461 138 \$	4 215 334 \$	4 377 965 \$
Autres	1 261 110 \$	213 694 \$	1 474 804 \$	1 200 477 \$
TOTAL DES PRODUITS	8 504 924 \$	1 263 466 \$	9 768 390 \$	9 403 615 \$
CHARGES				
Administration	1 553 422 \$	43 919 \$	1 597 341 \$	1 446 900 \$
Conciergerie et entretien	1 479 519 \$	99 542 \$	1 579 061 \$	1 285 324 \$
Énergie, taxes, assurances et sinistres	1 672 940 \$	361 650 \$	2 034 590 \$	1 968 402 \$
Remplacement, amélioration, modernisation	488 736 \$		488 736 \$	587 255 \$
Financement/contrepartie SHQ	2 599 537 \$	233 746 \$	2 833 283 \$	2 885 831 \$
Amortissement des immobilisations	532 043 \$	480 919 \$	1 012 962 \$	1 001 545 \$
Services à la clientèle	131 373 \$	3 \$	131 376 \$	128 305 \$
TOTAL DES CHARGES	8 457 570 \$	1 219 779 \$	9 677 349 \$	9 303 562 \$
SURPLUS ou (DÉFICIT)	47 354 \$	43 687 \$	91 041 \$	100 053 \$

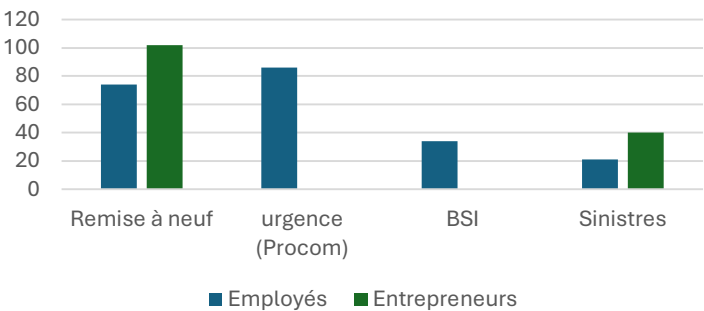
SERVICE DES IMMEUBLES ET CENTRE DE SERVICES

Le Service des immeubles (SDI)

Le service des immeubles compte parmi ses rangs **8 préposés à l'entretien** et **3 concierges** qui se partagent l'entretien et la réparation de nos **33 immeubles** (756 logements) de notre territoire. Le **SDI** traite, selon **les priorités**, les appels de services pour des **réparations** dans les **logements** et dans les **aires communes** de ses bâtiments. Il s'assure aussi d'effectuer la **maintenance récurrente** et contribue à la **remise en état des logements** pour la location.

Statistiques en vrac

Répartition par type d'intervention
(Urgence, prévention,correctif)



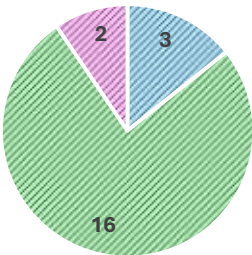
Le SDI a reçu **3 109** appels de service et urgence au cours de l'année 2024. De ce nombre, **2 555** Bons de travail a été effectué par nos employés.

La nature des sinistres se divisent en **3 catégories** et leurs coûts s'élèvent à un peu plus de **72 000\$**

Pendant l'année, nous avons effectués **115 interventions** parasitaire. De ce nombre, **66** était pour des **blattes** (coquerelles) et **49** pour des **punaises de lit**.

SINISTRES

- Vandalisme
- Dégâts d'eau
- Décès



Gestion des traitements parasitaire

Les locataires sont responsables de garder leur logement propre et d'informer l'**OHMA** dès qu'ils suspectent des **parasites** (fourmis, souris, blattes, punaises de lit, etc.) chez eux. Par la suite, ils doivent aussi **préparer adéquatement** leurs logements pour le ou les **traitements**.

L'**OHMA**, quant à elle, fournit les traitements **gratuitement** et **accompagne** les locataires dans les **marches à suivre** pour que tout se déroule de façon **optimale**. Dans certain cas, la gestion parasitaire est accompagnée d'un **suivi en salubrité** pour éliminer la possibilité de **récidive**.

Petite anecdote...

En 2024, nous avons dû déployer un plan d'action d'infestation pour une **intervention majeure** dans un immeuble. C'est lors d'un traitement pour les **blattes** à l'appartement #9 début octobre que nous découvrons que l'appartement #29 est **très infesté**. Le locataire **ne nous a jamais prévenue**.

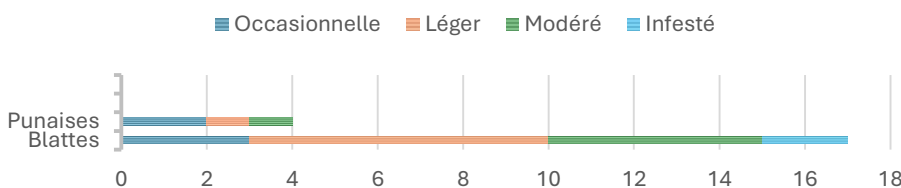
Au cours des jours suivants, **2-3 locataires** nous demandent des pièges neufs ou de changer la poudre en place autour des électros. Après vérification de la feuille de route en extermination pour l'immeuble, nous constatons que **9** appartements ont reçu une intervention d'extermination **depuis janvier**.

Une **inspection complète** est effectuée par la compagnie **Extermination Insecta** à la mi-octobre en compagnie de notre **coordonnatrice des services aux clientèles et intervenante communautaire Dominique Chicoine**. Lors de l'inspection, Mme Chicoine remet des **dépliants de prévention** et vérifie sommairement la **salubrité des logements**.

Résultat....

Sur les **29** appartements inspectés, **19** appartements avaient la **présence de nuisibles**.

INTENSITÉ DE L'INFESTATION



CENTRE DE SERVICES

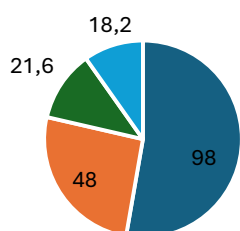
Le Centre de services (CS)

Le **Centre de services** est une équipe de professionnel composés de **conseiller (ère) technique**, **d'inspecteur en bâtiment** et de **chargés de projet** afin d'accompagner l'ensemble des offices d'habitation sur le territoire de la Montérégie-Est.

Le **CS** peut, entre autres, **réaliser des bilans de santé des immeubles** et **offrir un soutien de première ligne** à l'ensemble des offices d'habitation avec au total **2 780** portes.

Il peut également **appuyer** ces organismes dans la **réalisation des travaux de rénovation et de développement**, et ce, en conformité avec les règles édictées par la **Société d'Habitation du Québec**.

CS en chiffres



■ PRHLM ■ Projets spéciaux ■ RAM ■ Travaux majeurs

- ✓ Pour le **RAM** (remplacement, amélioration et modernisation), c'est un total de **+/- 21.6 M\$** accordé par la **SHQ** pour l'ensemble du CS;
- ✓ Pour les **travaux majeurs** c'est **+/- 18.2 M\$** capitalisable pour l'accompagnement du CS;
- ✓ Pour les **projets spéciaux**, **+/- 48 M\$**;
- ✓ Les **PRHLM** (programme de rénovation des HLM), c'est **+/- 98 M\$**. Le projet s'échelonne sur **plusieurs années** avec un échéance prévue pour **2028 ou avant**.

Offices d'habitation sur le territoire :

Office d'habitation de Brome-Missisquoi;

Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton;

Office d'habitation de Pierre-de-Saurel;

Office régional d'habitation de la Vallée-du-Richelieu;

Office d'habitation de la Haute-Yamaska Rouville;

Office régional d'habitation de Marguerite-d 'Youville).

Inspection BSI (Bilan de santé des immeubles)

Une **inspection BSI** de chaque **ensemble immobilier** doit être produite **tous les cinq ans**. Selon une méthodologie uniforme et structurée, l'inspection BSI vise à **recueillir un ensemble d'informations techniques** sur l'état de composants qui pourrait affecter la **santé et la sécurité des personnes**, l'**intégrité de l'immeuble**, le **fonctionnement d'un composant** ou la **disponibilité d'un service**.

Lorsqu'un problème est soulevé, l'appréciation de l'inspecteur se traduit sous forme de **constat de désordre**. Le **rapport** est ensuite produit pour être remis à la **SHQ** et à **l'office d'Habitation**.

Pour **2024**, nous sommes à l'année **4** du **cycle 4** (2020-2025).
2025 sera donc la **dernière année** pour terminer le **cycle 4**

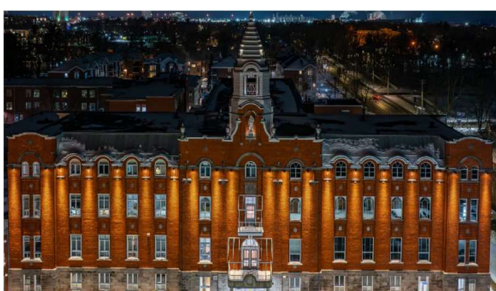
En **2026**, le centre de service **débutera un nouveau cycle** d'inspection.

En **2024**, C'est **528** logements ont été inspecté.

Travaux majeurs réalisés avec le budget RAM 2024

L'Escale sur St-Prosper, la **Place de l'académie** sur Marguerite-Bourgeois et l'immeuble sur **Mondor**.

Nous avons procédé à **l'installation de conteneurs semis-enfouis** et **condamné les chutes à déchets** à la demande de la régie intermunicipale d'Acton et des maskoutains.



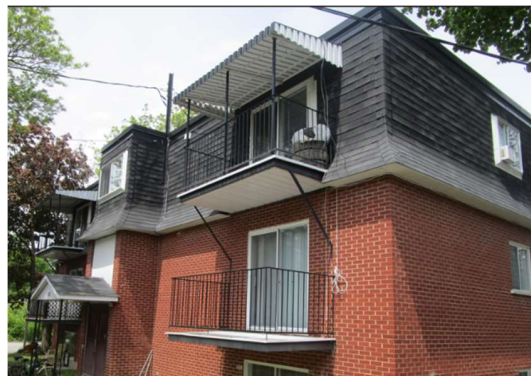
L'édifice centenaire sur **Pratte** avait besoin d'une cure de jeunesse afin d'assurer sa **pérennité**.



CENTRE DE SERVICES



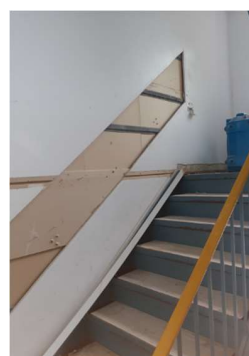
90 rue James à **Cowansville**
Avant/ Après



100-200 rue de l'Habitat **Bedford**
Avant/ Après



90 rue James à
Cowansville
Avant/ Après



Le Conseil d'Administration (CA)

L'équipe de l'**OHMA** est dirigée par un **conseil d'administration** composé de **14 administrateurs** qui représentent les **9 municipalités**, les **locataires** ou les **groupes socioéconomiques** de la région

Les **membres** du **conseil d'administration** sont désignés selon les dispositions des lettres patentes de l'OHMA.

RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- ✓ **Prendre les décisions** administratives **nécessaires** à la **bonne gestion**;
 - ✓ **Assurer** le **respect des droits des locataires**;
- ✓ **Fixer** des **objectifs**, des **priorités** et un **plan d'action annuel**;
 - ✓ **Adopter** des **politiques** et des **orientations**;
 - ✓ **Adopter** les **budgets** et en **exercer le contrôle**;
- ✓ **Évaluer** les **résultats obtenus** et le **travail de la direction**;
 - ✓ **Adopter** des **règlements** de régie interne;
- ✓ **Assurer** le **respect du code de déontologie** de la **Société d'habitation du Québec**.

L'équipe de l'OHMA voit à identifier et à mettre en œuvre les moyens pour **réaliser les orientations adoptées** par le conseil d'administration.

LA GOUVERNANCE

Les membres du CA sont :

David Bousquet	————→	Président / Représentant Saint-Hyacinthe
Lise Bachand	————→	Représentante / Saint-Dominique
Éric Charbonneau	————→	Trésorier / Représentant Acton-Vale
Robert Leclerc	————→	Représentant / Upton
Luc Darsigny	————→	Vice-Président / Représentant St-Pie
Claire Champagne	————→	Représentante des locataires
Réjean Colette	————→	Représentant / Saint-Antoine-sur-Richelieu
Daniel Plante	————→	Représentant / Sainte-Hélène
André Lefebvre	————→	Représentant / Sainte-Madeleine
Lise Genest	————→	Représentante des locataires
Françoise Savoie	————→	Représentante des locataires
Douce Labelle	————→	Représentante / St-Denis-sur-Richelieu
Francis Grenier	————→	Représentant socioéconomique
Louise Veilleux	————→	Représentante socioéconomique

Le Comité consultatif des résidents (CCR)

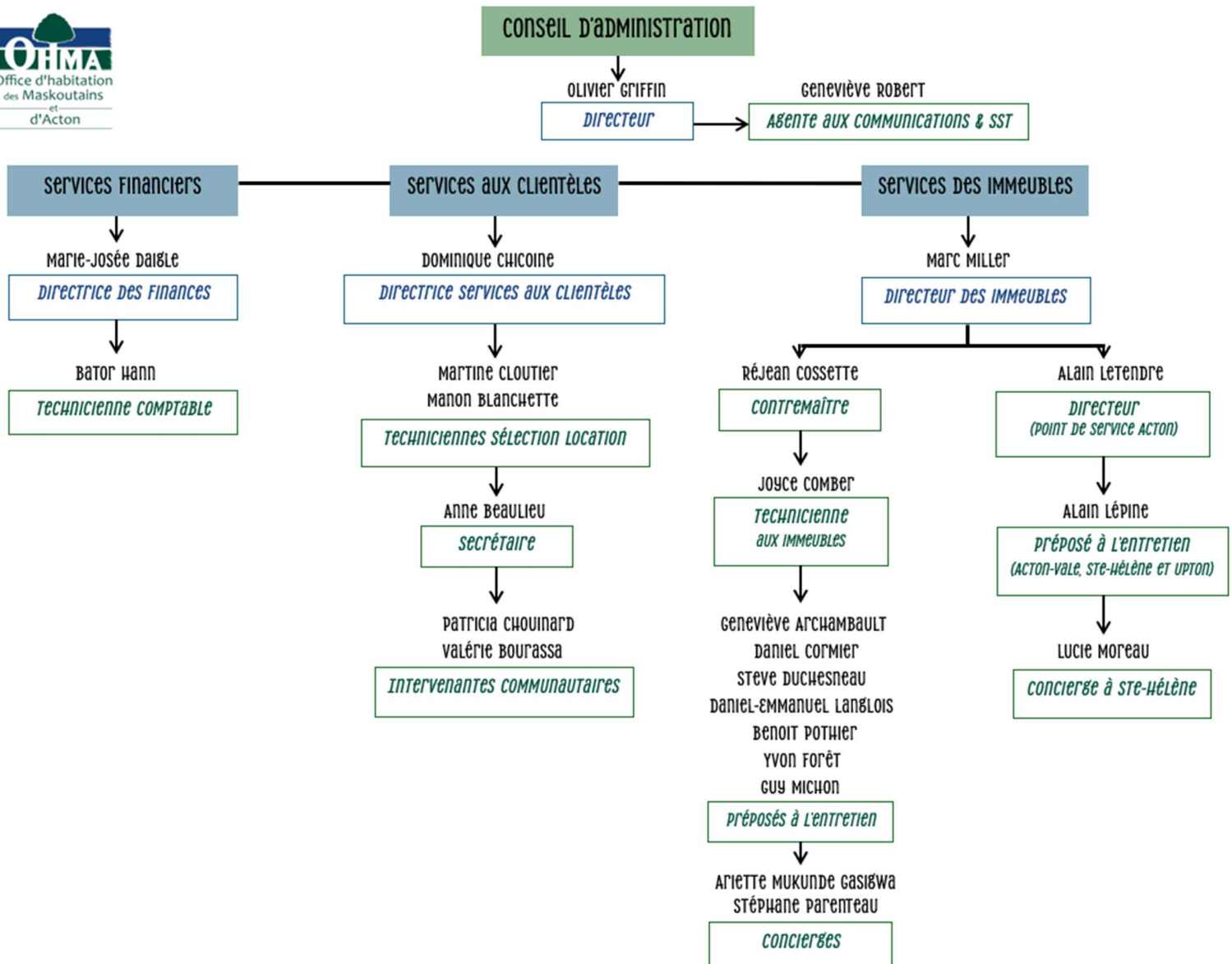
Le rôle de ce comité est de **promouvoir la participation** des personnes qui habitent ces logements **aux activités à caractère social et communautaire** mises en œuvre ou reconnues par l'office et **favoriser la vie associative**.

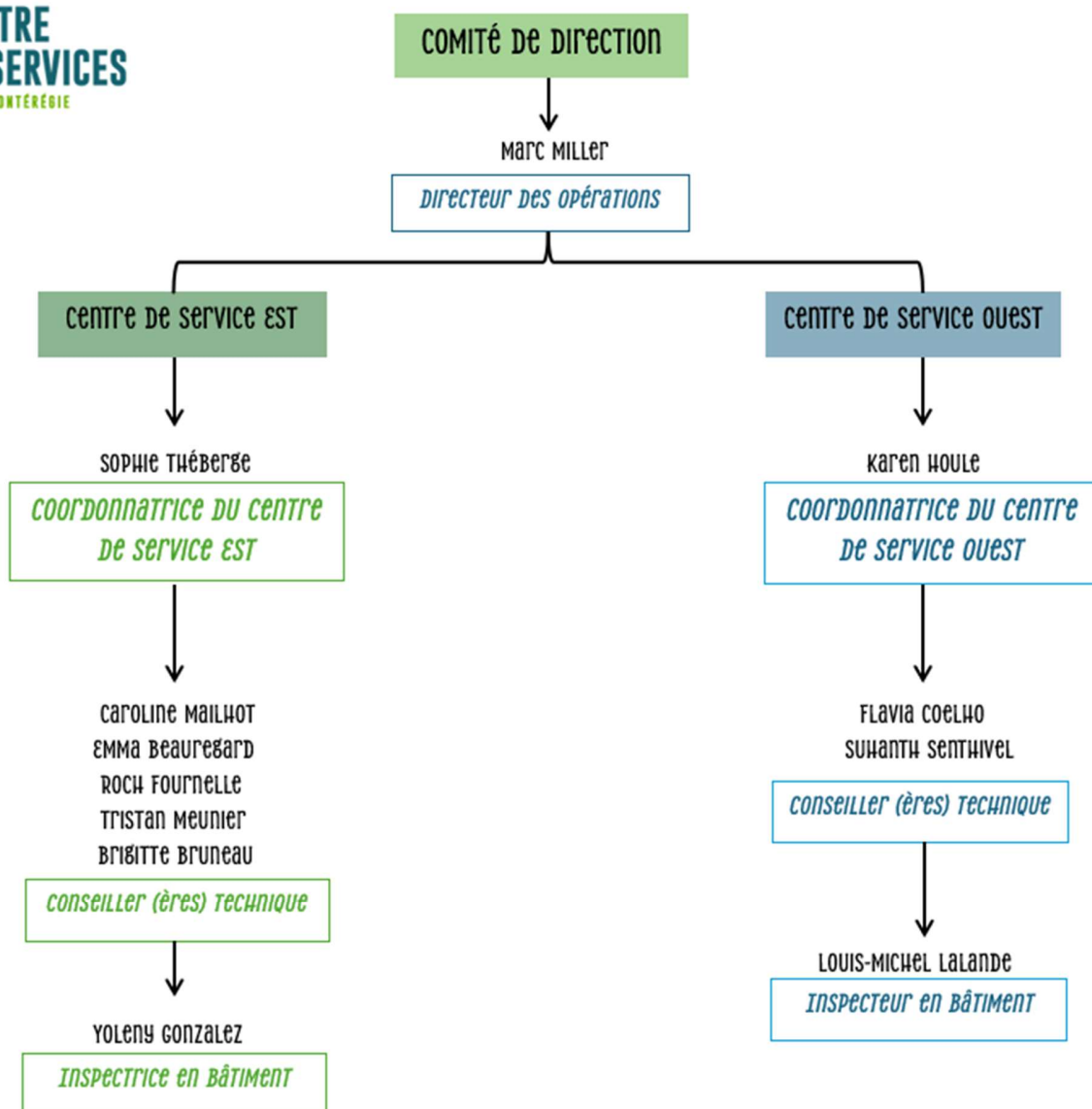
Le **CCR** représente **les locataires** auprès de l'OMH pour les sujets d'intérêt commun. Au courant de l'année 2024, les membres du comité se sont rassemblés à **six reprises**.

Lors de ses rencontres, les membres **peuvent** inviter des employés de l'office, comme le **directeur général**, le **directeur du service des immeubles** ou une **intervenante sociocommunautaire**. Généralement, les employés sont présents qu'à une partie de la rencontre.



Organigrammes OHMA ET CS





Un **ÉNORME** merci

À **toute la belle équipe** de l'**OHMA** tant du côté administration que du **CS**. Merci pour votre engagement, votre savoir-faire et le souci de bien servir nos locataires et nos requérants

Tous **ensemble** pour faire la **différence**, une personne à la fois!

Office D'habitation des Maskoutains et d'Acton (OHMA)
1925, avenue Pratte, bureau 100 Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8R7
Tél : 450 774-5188 | Fax :450 774-0781
reception@ohma.ca | www.ohma.ca