

# RAPPORT ANNUEL 2025



**Office d'habitation Maskoutains et Acton**

1925, avenue Pratte, bureau 100 Saint-  
Hyacinthe (Québec) J2S 8R7

**Téléphone :** 450 774-5188

**Télécopieur :** 450 774-0781

**Courriel :** [reception@ohma.ca](mailto:reception@ohma.ca)



# Table des MATIÈRES

|     |                                  |
|-----|----------------------------------|
| 03. | Mots de la direction             |
| 06. | Présentation de l'organisation   |
| 08. | Gouvernance                      |
| 10. | Gestion immobilière et entretien |
| 18. | Services aux clientèles          |
| 27. | Finances                         |
| 28. | Projets et perspectives          |
| 29. | Remerciements et partenaires     |

# 1 Mots de la direction



## Mot du président

Le premier plan stratégique de l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton, adopté en 2025, marquera assurément l'évolution de notre organisation au cours des prochaines années. Il est le fruit d'une volonté de professionnalisation et de modernisation de la gouvernance, conçu grâce à la participation de l'ensemble des parties : administrateurs, employés, locataires. Il guidera nos actions dans le but de répondre le mieux possible aux défis actuels et futurs, tout en gardant le cap sur notre mission de champion de l'habitation sociale.

Déjà, les réalisations de l'année 2025 s'inscrivent dans le sens du plan stratégique, notamment en matière d'amélioration du service à la clientèle et des communications, d'intégration de nouvelles technologies, de croissance et de partage de notre expertise.

Je remercie sincèrement les administrateurs, la direction, le personnel, les partenaires, les bénévoles et nos locataires qui apportent tant de vie à notre office d'habitation. Ensemble, nous habitons mieux!

**David Bousquet**  
Président





## Mot du directeur général

L'année 2025 a été marquée par le mouvement, l'innovation et la consolidation de notre organisation. À l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton, nous avons poursuivi notre transformation avec détermination afin d'offrir des services toujours plus efficaces, humains et adaptés aux besoins de notre clientèle.

Parmi les réalisations marquantes de l'année, soulignons le déploiement de notre planification stratégique, qui guide désormais nos actions et nos priorités pour les prochaines années. Nous avons également procédé à la mise en ligne de notre nouveau site Internet et à l'adoption de nouveaux règlements d'immeubles visant à favoriser un milieu de vie harmonieux, sécuritaire et respectueux pour l'ensemble de nos locataires.

Sur le plan organisationnel, nous avons déployé un nouveau manuel de l'employé, implanté plusieurs outils informatiques afin de moderniser nos pratiques et poursuivi notre démarche d'équité salariale. Ces initiatives témoignent de notre volonté de demeurer un employeur responsable, attractif et tourné vers l'avenir.

L'année a également été marquée par l'avancement de projets structurants. Les travaux entourant la modernisation, la revitalisation et la densification de notre parc immobilier se sont poursuivis, tout comme l'expansion de notre Centre de services, qui accompagne désormais 11 offices d'habitation clients sur le territoire de la Montérégie.

Afin de mieux répondre aux besoins croissants de notre organisation, nous avons créé un département des communications et de la santé et sécurité au travail. Cette évolution reflète l'importance que nous accordons tant à la qualité de nos communications qu'au bien-être de nos équipes.

Parallèlement, les nombreuses formations offertes au cours de l'année ont permis à nos employés et gestionnaires de développer leurs compétences, de s'adapter aux changements et de contribuer activement à l'amélioration continue de nos services.

Enfin, je tiens à souligner l'engagement exceptionnel de nos employés, gestionnaires, administrateurs et partenaires. Leur professionnalisme, leur dévouement et leur capacité d'innovation constituent la véritable force de notre organisation.

Les réalisations de 2025 témoignent d'une organisation en pleine évolution, dynamique et résolument tournée vers l'avenir. Je remercie sincèrement toutes les personnes qui contribuent, jour après jour, à faire de l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton une organisation forte, innovante et au service de sa communauté.

A stylized, handwritten signature in dark blue ink, representing Olivier Griffin.

**Olivier Griffin**

Directeur général

Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton

# Faits saillants 2025



## Une organisation en transformation

Déploiement de la planification stratégique et modernisation des pratiques grâce à l'implantation de nouveaux outils et d'un manuel de l'employé.



## Une communication renforcée

Lancement du nouveau site Internet, création du département des communications et adoption de nouveaux règlements d'immeubles.



## Des services en pleine expansion

Croissance du Centre de services, qui dessert désormais 11 offices, et développement de nouveaux projets pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.



## Une organisation tournée vers ses équipes

Création du secteur santé et sécurité au travail, poursuite de l'équité salariale et offre bonifiée de formations pour soutenir le développement du personnel.



## Des milieux de vie de qualité

Poursuite des travaux de modernisation, de densification et de revitalisation du parc immobilier afin d'offrir des environnements sécuritaires et adaptés.

## 2 Présentation de l'organisation

### MISSION

L'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton (OHMA) a pour mission d'offrir des logements sociaux de qualité, tout en assurant un milieu de vie sain, sécuritaire et propice à l'épanouissement de ses locataires. Par ses actions, l'organisation contribue activement au mieux-être des citoyens et au développement harmonieux de la communauté qu'elle dessert.

### VISION

L'OHMA aspire à jouer un rôle mobilisateur et structurant au sein de son milieu. En collaboration étroite avec ses partenaires et les organismes communautaires, l'organisation vise à offrir un accompagnement adapté aux besoins de ses locataires, favorisant ainsi une qualité de vie sociale et communautaire durable.

### VALEURS

Les actions et les décisions de l'OHMA reposent sur un ensemble de valeurs fondamentales qui guident l'ensemble de ses interventions :



#### Humanisme

Privilégier une approche empreinte d'écoute, d'empathie et de respect de la dignité humaine dans toutes les interactions.



#### Amélioration continue

S'engager dans un processus constant d'évolution et d'apprentissage afin d'offrir des services toujours mieux adaptés.



#### Respect

Entretenir des relations harmonieuses et professionnelles avec les locataires, les employés et les partenaires.



#### Plaisir

Cultiver un environnement positif et mobilisateur, propice à l'engagement et au bien-être des équipes.



#### Collaboration

Favoriser le travail d'équipe, le partage des connaissances et l'entraide afin d'atteindre des objectifs communs.



#### Innovation

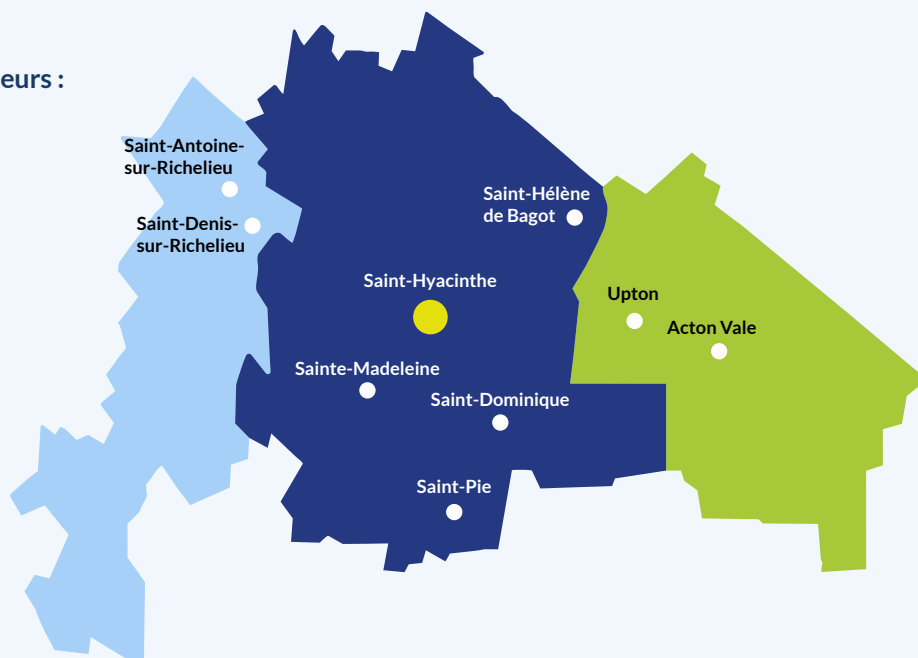
Encourager la créativité et l'émergence de nouvelles idées pour répondre de manière proactive aux enjeux du logement social.

# Territoire

L'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton gère un parc de 755 logements répartis sur son territoire.

Les immeubles sont répartis en 9 secteurs :

- 1 Saint-Hyacinthe
- 2 Acton Vale
- 3 Saint-Antoine-sur-Richelieu
- 4 Saint-Denis-sur-Richelieu
- 5 Saint-Dominique
- 6 Sainte-Hélène-de-Bagot
- 7 Sainte-Madeleine
- 8 Saint-Pie
- 9 Upton



## Répartition des logements

- 39 logements de type chambre ou studio
- 464 logements 1 chambre
- 137 logements 2 chambres
- 71 logements 3 chambres
- 26 logements 4 chambres
- 18 logements adaptés pour personnes handicapées

Notre parc comprend une offre variée, adaptée autant aux personnes seules, aînés, familles que clientèles à besoins particuliers.

| NOMBRE D'UNITÉS DE LOGEMENT PAR PROGRAMME |                            |     |
|-------------------------------------------|----------------------------|-----|
| HLM                                       |                            | 643 |
| ACCÈSLOGIS                                | Prix fixes (abordables)    | 33  |
|                                           | Subventionné               | 79  |
| PSL (Logements subventionnés au privé)    | Unités disponibles en 2025 | 196 |

## 3 Gouvernance

### Dévoilement du plan stratégique 2025-2030



Le plan stratégique 2025-2030 vise à positionner l'OHMA comme un acteur clé du logement social en offrant des services de qualité, en développant une organisation performante, en assurant des milieux de vie durables et en renforçant les partenariats dans la communauté.

Le plan stratégique 2025-2030 de l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton s'inscrit dans un contexte de crise du logement, de pressions économiques et de besoins grandissants chez les locataires. Il vise à orienter les actions de l'organisation afin d'offrir des logements de qualité, accessibles, et un milieu de vie favorable à l'épanouissement des citoyens.

Issu d'une démarche participative, ce plan place le locataire au cœur des priorités et mise sur une organisation innovante, humaine et engagée dans sa communauté.

Il se structure autour de quatre enjeux stratégiques :

#### 1. Expérience client

L'OHMA souhaite améliorer la qualité des services offerts en misant sur une approche centrée sur le locataire, une communication renforcée et une plus grande participation des résidents dans la vie des milieux.

#### 2. Fondation organisationnelle

L'organisation vise à renforcer sa performance en développant une culture d'innovation, en valorisant ses employés et en adoptant des pratiques de gestion humaines et mobilisatrices.

#### 3. Milieu de vie

L'OHMA entend assurer la qualité et la durabilité de son parc immobilier en développant de nouveaux logements abordables, en adaptant ses immeubles aux besoins évolutifs et en poursuivant les travaux d'entretien et de rénovation.

#### 4. Partenariats dans la communauté

L'organisation souhaite consolider sa présence et son rôle dans la communauté en renforçant ses partenariats, son influence auprès des instances décisionnelles et le rayonnement de son expertise.

## Mise à jour des règlements d'immeuble

En 2025, l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton (OHMA) a complété une importante démarche d'harmonisation de ses règlements d'immeuble. Le nouveau règlement a ainsi été distribué à l'ensemble des locataires lors du renouvellement des baux.

L'objectif de cette refonte était de regrouper l'ensemble des règles en un seul document uniforme, applicable à tous les immeubles, peu importe l'adresse. Depuis le regroupement des offices en 2018, l'OHMA administre un parc de 755 logements répartis dans 38 immeubles, ce qui rendait nécessaire une révision complète et une harmonisation des pratiques.

Adopté par le conseil d'administration le 18 décembre 2024, ce nouveau règlement a été élaboré dans un souci de clarté, d'équité et de cohérence, tout en favorisant une meilleure compréhension des droits et responsabilités des locataires.



### RÈGLEMENT D'IMMEUBLE – EN BREF

Le règlement d'immeuble, intégré au bail, vise à assurer un milieu de vie sécuritaire, bien entretenu et harmonieux.

#### À RETENIR :

- Respect du bail : déclaration des occupants, paiement du loyer, avis de départ;
- Entretien du logement : propreté, utilisation adéquate et responsabilité en cas de bris;
- Sécurité : respect des normes incendie et interdiction de situations à risque;
- Espaces communs : utilisation respectueuse des lieux et gestion des déchets;
- Cohabitation : respect du voisinage, tranquillité et civisme;
- Application : des mesures peuvent être prises en cas de non-respect, incluant des recours au TAL.

## 4 Gestion immobilière et entretien

### Mot du directeur du Service des immeubles et du Centre de services

L'année 2025 aura été marquée par de nombreux défis, mais également par de grandes réalisations pour le Service des immeubles et le Centre de services. Avant toute chose, je tiens à souligner l'engagement exceptionnel, le professionnalisme et le dévouement de l'ensemble de nos équipes. Chaque jour, nos employés contribuent activement à la préservation, à l'entretien et à l'amélioration de notre parc immobilier, tout en veillant au bien-être de nos locataires.

À l'Office, l'entretien des immeubles, la maintenance préventive et le maintien de l'état de salubrité de nos bâtiments demeurent des priorités absolues. Nous croyons fermement que chaque locataire a le droit de vivre dans un environnement sain, sécuritaire, accueillant et digne. Nos immeubles sont bien plus que de simples bâtiments : ils sont le milieu de vie de milliers de personnes. Il est donc essentiel pour nous d'offrir des espaces où il fait bon vivre et dont nous pouvons collectivement être fiers.

Tout au long de l'année, nos équipes ont dû composer avec plusieurs enjeux importants. Les défis liés au contexte économique, à l'augmentation des coûts de construction et d'entretien, à la rareté de la main-d'œuvre spécialisée ainsi qu'aux effets grandissants des changements climatiques ont exigé de notre organisation une capacité d'adaptation constante. Plus que jamais, nous avons le devoir d'être efficaces, innovants et bien outillés. Cela passe par l'amélioration continue de nos pratiques, le développement des compétences de nos employés, l'utilisation de nouvelles technologies et une planification rigoureuse de nos interventions.

Malgré ces défis, l'année 2025 a été marquée par la réalisation de nombreux travaux visant à améliorer et à préserver notre parc immobilier. Plusieurs projets de réfection, de modernisation et de maintien des actifs ont été menés à terme afin d'assurer la pérennité de nos immeubles et d'offrir des milieux de vie de qualité à nos locataires. Ces investissements témoignent de notre volonté constante d'améliorer nos installations tout en préparant l'avenir.



Le maintien en santé de notre parc immobilier constitue une priorité stratégique pour l'organisation. Nous avons la responsabilité de protéger les investissements réalisés au fil des décennies tout en planifiant ceux de demain. Cette vision à long terme porte ses fruits puisque notre organisation possède aujourd'hui le troisième parc immobilier le mieux coté en Montérégie. Cette reconnaissance est une source de fierté, mais elle représente également une responsabilité importante. Il n'est pas question de ralentir nos efforts. Nous poursuivrons avec détermination nos objectifs de maintien d'actifs afin de préserver la valeur, la fonctionnalité et la qualité de nos immeubles pour les générations futures.

Je souhaite également souligner le travail remarquable réalisé par le Centre de services, dont l'expertise et le soutien technique permettent d'assurer une gestion efficace et cohérente de nos opérations à travers l'ensemble du territoire. Grâce à leur collaboration, leur rigueur et leur esprit d'innovation, nous sommes en mesure d'offrir un service de qualité à nos partenaires et de répondre efficacement aux besoins grandissants du milieu.



Enfin, les succès de 2025 reposent avant tout sur la force de notre équipe. Derrière chaque projet complété, chaque intervention réalisée et chaque amélioration apportée se trouvent des femmes et des hommes passionnés qui travaillent avec professionnalisme et dévouement. Leur engagement quotidien est la pierre angulaire de notre réussite collective.

En regardant vers l'avenir, nous demeurons déterminés à poursuivre notre mission avec la même rigueur et la même passion. Ensemble, nous continuerons de bâtir, d'entretenir et d'améliorer des milieux de vie de qualité, sécuritaires et durables pour l'ensemble de nos locataires et des communautés que nous desservons.

**Marc Miller**

Directeur du Service des immeubles et du Centre de services  
de la Montérégie

# Faits saillants 2025

*Des actions concrètes pour des milieux de vie  
sécuritaires, propres et accueillants.*



**1760**

appels reçus directement sur la ligne  
du service des immeubles (poste 28)



**2250**

appels de service traités

**2134**

réalisés par les employés de l'OHMA



**81**

logements remis à neuf à la suite de  
départs de locataires



**223**

appels d'urgence reçus en dehors des  
heures d'ouverture



**11**

sinistres gérés, répartis comme suit :

- 1 décès
- 2 actes de vandalisme
- 7 dégâts d'eau
- 1 alarme incendie liée à une cuisson

# Travaux majeurs en 2025 à l'OHMA

| ADRESSE                                 | TRAVAUX EFFECTUÉS                                                                                                                                                      | MONTANT   |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 16315 Savoie                            | Travaux de remplacement de la fenestration, des balcons, du parement métallique, de l'escalier arrière, du toit ainsi qu'à la réfection du stationnement               | 400 000\$ |
| 501 Adam                                | Travaux de rénovation intérieure et extérieure, balcons, parement de bois, remplacement du revêtement de céramique dans les aires communes et autres travaux connexes. | 517 000\$ |
| 400 Vaudreuil                           | Travaux d'agrandissement du vestibule                                                                                                                                  | 200 000\$ |
| 1200 Impasse Eugène-Tremblay            | Travaux de remplacement complet du parement de l'immeuble, le recouvrement des dessous de balcons et travaux divers                                                    | 567 000\$ |
| 1375 Marguerite-Bourgeoys et 220 Mondor | Travaux de remplacement du système de caméras                                                                                                                          | 56 000\$  |



501, rue Adam, Saint-Dominique



400 Vaudreuil, Saint-Hyacinthe



16315 Savoie, Saint-Hyacinthe



1200, Impasse Eugène-Tremblay, Saint-Hyacinthe

# Gestion de la salubrité

## « Prévenir, agir, mieux vivre »

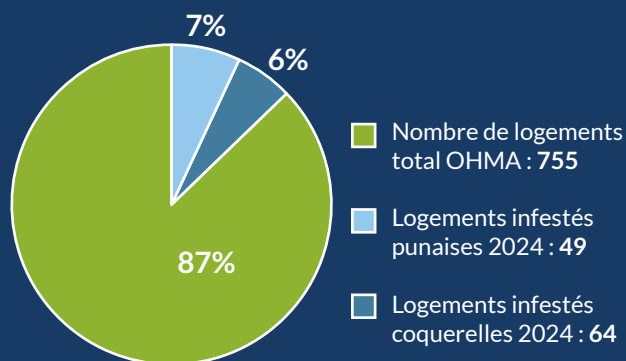
Rédigé et adopté en 2025, le Guide d'intervention à la salubrité constitue un outil de référence essentiel pour l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton. Il encadre les interventions liées aux situations d'infestation, d'encombrement et d'insalubrité, tout en favorisant une approche humaine, préventive et concertée. Il précise les rôles des différents intervenants, les étapes d'intervention, les mesures de prévention ainsi que les recours possibles en cas de manque de collaboration. L'objectif principal est d'assurer des milieux de vie sains, sécuritaires et respectueux, tout en favorisant l'accompagnement des locataires et la prévention.

Le département de la salubrité témoigne de la volonté de l'OHMA d'assurer à ses locataires des milieux de vie sains, sécuritaires et respectueux. Avec le Guide d'intervention à la salubrité ainsi que les comparatifs et analyses annuels des infestations, l'OHMA sera désormais mieux outillé pour agir en amont, cibler plus efficacement les enjeux récurrents et renforcer ses actions préventives.

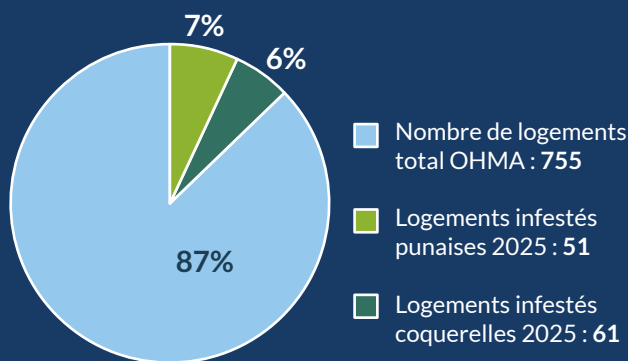
Bien que le pourcentage global de logements infestés soit demeuré stable entre 2024 et 2025 (113 et 112 logements infestés), une analyse plus approfondie révèle que certains milieux présentent un risque plus élevé d'infestation. Ce comparatif a donc mis en évidence la nécessité d'adopter une approche plus ciblée dans les années à venir, notamment par la réalisation d'inspections préventives dans les environnements les plus à risque et par un suivi plus serré de certains logements afin de limiter la récurrence des problématiques et d'intervenir plus rapidement.



**Infestation 2024 : 113**



**Infestation 2025 : 112**



# Semaine de la prévention des infestations du 26 au 30 mai :

## Être informé, c'est se protéger !

Nous avons tenu avec enthousiasme notre Semaine de la prévention des infestations, une initiative importante visant à renforcer notre engagement collectif en faveur d'un environnement propre, sain et sécuritaire pour tous. Tout au long de la semaine, nos équipes sont allées à la rencontre des locataires sur l'ensemble du territoire dans une démarche proactive de sensibilisation et d'information, sous le thème : « **Être informé, c'est se protéger.** » Cette activité avait pour objectif de prévenir les infestations de cafards et de punaises de lit dans nos milieux de vie, de répondre aux questions des locataires et de leur transmettre de l'information sur les bonnes pratiques de prévention. En parallèle, des capsules d'information ont été publiées chaque jour sur Facebook afin de renforcer la sensibilisation et de joindre un plus grand nombre de personnes. Nous souhaitons remercier chaleureusement tous les locataires qui ont pris le temps d'accueillir nos intervenants, d'échanger avec eux et de poser leurs questions. Leur participation active témoigne d'une belle solidarité et d'une réelle volonté d'agir pour le bien-être collectif.



Rencontre d'information semaine de la prévention

# Le Centre de services

Créé en 2009 et établi au sein de l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton depuis ses débuts, le Centre de services est composé d'une équipe de professionnels regroupant des conseillers techniques, des inspecteurs en bâtiment ainsi que des chargés de projets. Sa mission est d'accompagner et de soutenir les offices d'habitation du territoire de la Montérégie-Est dans la gestion, l'entretien, la rénovation et le développement de leur parc immobilier.

Le Centre de services offre son expertise à l'Office d'habitation de Brome-Missisquoi, à l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton, à l'Office d'habitation de Pierre-De Saurel, à l'Office d'habitation de la Haute-Yamaska-Rouville, à l'Office régional d'habitation de la Vallée-du-Richelieu ainsi qu'à l'Office régional d'habitation de Marguerite-D'Youville.

Parmi les nombreux services offerts, l'équipe réalise notamment des bilans de santé des immeubles, effectue des inspections techniques, fournit un soutien de première ligne aux gestionnaires d'habitations et accompagne les offices dans la planification et la réalisation de projets de rénovation, de maintien d'actifs et de développement immobilier. Toutes ces interventions sont réalisées dans le respect des normes, des programmes et des exigences établis par la Société d'habitation du Québec.

L'année 2025 a marqué une étape importante dans l'évolution de l'organisation. Afin de mieux refléter l'ampleur de son territoire d'intervention et l'élargissement de son offre de services, le Centre de services de la Montérégie-Est a officiellement adopté le nom de Centre de services de la Montérégie.

Cette transformation découle d'un important mandat d'expansion qui a permis au Centre de services d'étendre son accompagnement à plusieurs nouveaux partenaires du secteur ouest de la Montérégie. Ainsi, l'équipe offre désormais son expertise à l'Office d'habitation de Vaudreuil-Soulanges, à l'Office d'habitation du Haut-Saint-Laurent, à l'Office d'habitation du Bassin de Chambly et de Roussillon, à l'Office municipal d'habitation de Salaberry-de-Valleyfield, à l'Office municipal d'habitation de Beauharnois ainsi qu'à l'Office municipal d'habitation de Saint-Urbain-Premier.

Cette expansion témoigne de la confiance accordée à l'expertise du Centre de services et de sa capacité à offrir un accompagnement professionnel, rigoureux et adapté aux réalités de chacun de ses partenaires. Grâce à l'engagement de son équipe et à la qualité des services offerts, le Centre de services de la Montérégie continue de jouer un rôle stratégique dans la préservation, l'amélioration et le développement du parc immobilier d'habitation communautaire et sociale de la région, contribuant ainsi à offrir des milieux de vie sécuritaires, durables et de qualité aux citoyens qu'il dessert.

**Marc Miller**

Directeur du Service des immeubles et du Centre de services de la Montérégie

Le Centre de services regroupe 11 employés — inspecteurs en bâtiments et conseillers techniques — et accompagne 11 autres offices d'habitation en Montérégie, représentant 4 161 logements.

Sur le plan budgétaire, le centre gère plusieurs enveloppes importantes :

- **RAM** (Remplacement-Amélioration-Modernisation) : +/- 18,4 M\$, dont 14,5 M\$ en travaux majeurs capitalisables.
- **PRHLM** (Programme de Rénovation des HLM) : une projection d'environ 134 M\$ d'ici 2027 pour des travaux majeurs.
- **Projets spéciaux** : environ 4 M\$ en 2025 et 30 M\$ pour 2026-2027.

Les inspections BSI (Bilan de Santé des Immeubles : servent à évaluer l'état physique des bâtiments d'un office municipal d'habitation (OMH) afin de planifier les travaux à venir).

- En 2025 : **603 logements inspectés**, répartis entre l'Ouest et l'Est.

## Quelques travaux en 2025

OH de la Haute-Yamaska-Rouville : 240, Bellevue à Waterloo

Pendant les travaux



Après les travaux



- Remplacement des parements, des portes-fenêtres et des balcons, ajout d'isolation et travaux dans les logements du sous-sol.
- Remplacement de l'entrée électrique.
- Réfection des aires communes en condition d'amiante et de plomb.

**Coût des travaux : 1 514 000 \$**

Office régional d'habitation de Vaudreuil-Soulanges : 2600, du Manoir

Pendant les travaux



Après les travaux



- Remplacement du parement métallique extérieur, amélioration de l'étanchéité du bâtiment et remplacement des ouvertures.

**Coût total des travaux : 1 100 463 \$ (avant taxes)**

## 5 Services aux clientèles

### Au cœur du service : répondre, accompagner, améliorer

#### Le soutien communautaire

Au cours de l'année, les activités de soutien communautaire ont été déployées dans une perspective de bien-être, de participation sociale et de création de liens entre les locataires.

Dès le mois de janvier, les activités hivernales ont été amorcées sous le signe du réconfort et du partage. Des ateliers de cuisine ont été organisés auprès des adultes et des aînés, tandis qu'une soirée cinéma accompagnée de popcorn a été offerte aux enfants. Les aînés ont notamment participé à la préparation de boules d'énergie, suivi du visionnement du documentaire CHSLD mon amour.

Avec l'arrivée du printemps, diverses activités ont permis de dynamiser la vie communautaire. À l'occasion de Pâques, les enfants ont pris part à une chasse aux trésors, alors que les aînés ont participé à des séances de yoga du rire, favorisant à la fois détente et convivialité.

Durant la période estivale, plusieurs initiatives ont été proposées dans différents immeubles. Un jeu-questionnaire intitulé « Connais-tu ton Québec » a été animé auprès des aînés, tandis que les locataires de l'Escale ont participé à une dégustation de fruits exotiques. Par ailleurs, lors du dîner BBQ du 12 juin, un camion de cuisine de rue était présent afin d'offrir des desserts glacés, au grand plaisir des participants. Fidèles à la tradition, certains locataires ont également pu déguster hamburgers et hot-dogs préparés par Marc et Olivier.

À l'automne, les activités se sont poursuivies dans une ambiance chaleureuse et créative. En octobre, un atelier de décoration de citrouilles a été offert aux enfants à la salle Jean-Claude Patenaude, accompagné d'une projection de film. Les locataires de l'Escale ont également pris part à cette activité, démontrant que la créativité n'a pas d'âge. La saison a également été marquée par des moments de cocooning, incluant des jeux de société, la confection de chaussons aux pommes et la dégustation de variétés de pommes du Québec.

L'année s'est conclue par l'organisation d'un brunch de Noël rassemblant l'ensemble des locataires. Cet événement a été agrémenté par la visite de la Mère Noël, apportant une touche festive très appréciée. Les enfants ont reçu des livres en cadeau, dont la majorité provenait de dons. Un souper de Noël a également été tenu à l'Escale, où chants, danse et bonne humeur étaient au rendez-vous.

En parallèle de ces activités d'envergure, les intervenantes ont assuré une présence régulière dans certains immeubles, proposant des animations telles que des parties de bingo et des causeries dirigées. Bien que de plus petite envergure, ces interventions visent à briser l'isolement, favoriser les échanges et contribuer à la prévention. Une intervenante en animation est d'ailleurs dédiée en continu à ces actions sur le terrain. De plus, des partenaires externes ont été invités à intervenir ponctuellement sur des thématiques spécifiques. Parmi ceux-ci, mentionnons le Regroupement maskoutain des utilisateurs de transport adapté (RMUTA), le Cégep de Saint-Hyacinthe, qui a offert un atelier sur l'alimentation à faible coût par le biais de son programme de techniques en diététique, ainsi que Moisson Maskoutaine.

Tout au long de l'année, l'OHMA a également participé à divers événements organisés par ses partenaires, notamment la Nuit des sans-abris en octobre, le Salon de la FADOQ en novembre ainsi que le Grand Rendez-vous, tenu également en novembre.

Finalement, l'équipe d'intervention s'implique activement dans différentes tables de concertation, incluant celles portant sur l'itinérance, la sécurité alimentaire, la santé mentale et les aînés, en plus de participer au comité habitation de l'AQDR (Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées). Elle prend également part aux rencontres de soutien communautaire en logement social organisées par le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest.



# L'OHMA en image



Grand Rendez-vous 2025



Salon de la FADOQ



BBQ du DG



Cuisines collectives au Patro



Distribution du surplus du jardin du 2975 Saint-Prospier



Camion de rue au Patro

# L'OHMA en image



Soirée cinéma au Patro



Confection de bonhomme de neige à Saint-Antoine



Brunch de Noël



Dégustation de pommes Saint-Antoine



Halloween 2025  
Patro et 2975 Saint-Prosper



#### FAITS SAILLANTS

- **9 855 appels traités par la réception**, confirmant son rôle central comme point de contact avec les locataires et partenaires.
- **377 encaissements manuels** (argent comptant) sont effectués, pour un total de plus de 166 328 \$.
- **177 relevés NSF** (paiements sans provision) traités avec rigueur et suivi.

## Le service aux clientèles

### La réception : au cœur du service aux locataires et des opérations

Véritable porte d'entrée de l'organisme, la réception joue un rôle essentiel dans l'expérience des locataires, des partenaires et des visiteurs. Premier point de contact, elle façonne la première impression de l'organisation par un accueil courtois, professionnel et rassurant, en personne comme au téléphone.

Au quotidien, la réception oriente efficacement les demandes vers les différents services et soutient les opérations administratives, notamment par le traitement du courrier, les communications internes et la tenue à jour de dossiers.

Elle contribue également à la stabilité financière de l'organisation par la perception rigoureuse des loyers, l'enregistrement des paiements et le suivi sécuritaire des encaissements et des dépôts.

Un suivi attentif des comptes clients permet de maintenir une vue d'ensemble à jour, tandis que les situations particulières, comme les paiements sans provision, sont traitées avec diligence et professionnalisme. Lorsque des retards de paiement surviennent, la réception collabore avec l'équipe administrative afin de favoriser une communication proactive, humaine et respectueuse.

En somme, la réception incarne l'image de l'organisme dès le premier contact, tout en soutenant des opérations administratives et financières essentielles au service de proximité offert aux locataires.

## Le service aux clientèles

### L'intervention

En 2025, le service d'intervention a traité un volume de demandes en diminution par rapport à l'année précédente. Depuis cette année, les intervenantes sont davantage présentes dans les immeubles, privilégiant une approche de proximité. Cette présence accrue sur le terrain semble contribuer à une meilleure prévention des situations et à une intervention plus rapide.

Les demandes reçues concernent majoritairement des conflits entre voisins, ce qui met en lumière l'importance du rôle de médiation et d'accompagnement de l'équipe auprès des locataires.

Au cours de la dernière année, plusieurs plaintes formelles ont été déposées. Un travail de clarification a été réalisé afin de mieux encadrer leur nature et le processus associé. Ainsi, une plainte doit désormais être directement liée au non-respect d'un règlement d'immeuble. Lorsqu'une situation relève davantage d'un conflit, celle-ci est redirigée vers le service d'intervention. La collaboration du requérant demeure essentielle, celui-ci étant appelé à participer activement à la recherche de solutions.

Par ailleurs, une attention particulière a été portée à l'utilisation des médias sociaux comme outil de communication avec la clientèle. La page Facebook de l'OHMA a permis de diffuser de l'information et de promouvoir diverses activités, contribuant à joindre un grand nombre de locataires et à renforcer le sentiment de communauté.



#### FAITS SAILLANTS

- **580 demandes** d'intervention traitées
- **Diminution de 18 %** par rapport à l'année précédente
- **Plus de 60 % des demandes** liées à des conflits entre voisins
- **61 plaintes formelles** reçues
- Présence accrue des intervenantes dans les immeubles
- Facebook :
  - **4 000 vues** pour la fête de Noël à l'Escale
  - **6 000 vues** pour le brunch de Noël des loisirs de la Providence



## Le service aux clientèles

### La sélection/location

Le département de la sélection-location assure la gestion des demandes de logement et veille à une attribution équitable des logements disponibles. Il reçoit et analyse les dossiers, vérifie l'admissibilité des ménages et maintient à jour la liste d'attente en fonction des priorités reconnues.

Tout au long de l'année, il procède à l'attribution des logements en respectant les critères réglementaires et les besoins des demandeurs. Il assure également une communication constante avec la clientèle afin de les informer de l'évolution de leur dossier.

Par son travail rigoureux, le service contribue à offrir un accès juste et transparent à des logements abordables, tout en soutenant les ménages les plus vulnérables du territoire.

#### COMITÉ DE SÉLECTION

- **Martine Cloutier** : Technicienne en sélection et location de l'OHMA
- **Karolle Lacaille** : Représentante du conseil d'administration
- **Doris Roy** : Représentante des locataires
- **Colette Côté** : Représentante socio-économique

# OHMA EN CHIFFRES

## Gestion des logements 2025

Portrait des activités de l'OHMA



**643**

**BAUX (HLM)**  
signés et reconduits  
avec l'OHMA.



**112**

**BAUX ACCÈSLOGIS**  
Prix fixes (abordables) 33  
Subventionnés 79



**169**

**BEAUX ACTIFS DANS LE  
PROGRAMME DE SUPPLÉMENT  
AU LOYER (PSL)**



**88**

**PROPRIÉTAIRES SUR  
LE MARCHÉ PRIVÉ**



**285**

**NOUVEAUX DEMANDEURS  
(259) ADMISSIBLES**



**32**

**DEMANDES DE TRANSFERT  
(19 ACCEPTÉES)**



**DÉPARTS**

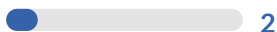
**81**



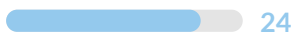
Décès



Déguerpissements



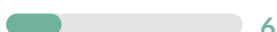
Départs réguliers



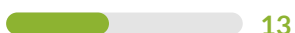
Perte d'autonomie ou  
départ en hébergement



Évictions



Transferts



**LE TRIBUNAL  
ADMINISTRATIF DU LOGEMENT**

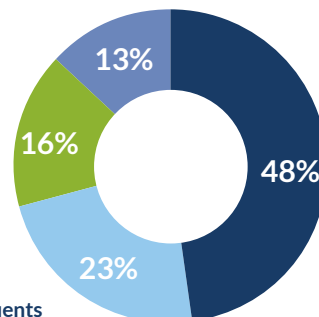
**29**

**DÉPÔTS  
AU TAL**

**6**

**RÉSILIATIONS  
DE BAIL ET  
ÉVICTIONS**

Pour l'année 2025, nous avons  
effectué 29 dépôts au TAL.  
Six se sont conclus par une résiliation  
de bail et une éviction.



- 48% - retards fréquents
- 23% - non-paiement de loyer
- 16% - non-respect de règlements d'immeubles
- 13% - preuves de revenus manquantes



#### VOICI LES MEMBRES PRÉSENTS EN 2025:

- Roland Anctil,
- Johanne Piette,
- Gilles Martel,
- Gérald Guilbert,
- Claire Champagne,
- Doris Roy,
- Marie-France Savard,
- Luc Pilette,
- Lise Genest,
- Laurent Messier,
- Adrienne Thouin,
- Céline Villiard,
- Françoise Savoie.



## Le comité consultatif des résidents (CCR)

Les membres se sont rencontrés quatre fois en 2025. Les rencontres ont lieu au 1925, avenue Pratte, à la Chapelle. À la suite du décès de M. Roland Anctil, qui était vice-président, il y a eu élection pour le remplacer, et c'est Mme Claire Champagne qui a été élue vice-présidente. Une autre élection a eu lieu, pour remplacer le poste de secrétaire, qui était celui de Mme Johanne Piette. Maintenant, c'est Mme Lise Genest qui agit en tant que secrétaire.

Lors des rencontres du comité, les résidents discutent entre eux de différents sujets. Voici quelques exemples : les règlements d'immeuble, les balcons, les moustiquaires pour aménager une pièce supplémentaire, les déchets sur les balcons, les animaux errants ainsi que les vélos dans les logements plutôt que dans le cabanon prévu à cet effet.

Des demandes ont été adressées à l'OHMA, comme l'ajout de cabanons à plusieurs endroits ainsi que la peinture de salles et d'espaces communs.

Pour conclure, des recommandations ont été faites aux membres, par exemple de prendre leurs responsabilités en confirmant leur présence, comme demandé, et de fermer leur téléphone cellulaire avant chaque réunion.

## 6 Finances

### Résultats financiers – Exercice se terminant le 31 décembre 2025

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

| BILAN                                    | HLM public          | ACLS                 | Autres            | 2025                 | 2024                 |
|------------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| <b>ACTIF</b>                             |                     |                      |                   |                      |                      |
| Actif à court terme                      | 5 458 416 \$        | 2 313 893 \$         |                   | 7 772 309 \$         | 7 591 334 \$         |
| Encaisse et placements réservés          | 79 806 \$           | 500 526 \$           |                   | 580 332 \$           | 560 195 \$           |
| Immobilisations                          | 2 138 414 \$        | 17 292 888 \$        | 457 646 \$        | 19 888 948 \$        | 20 353 285 \$        |
| <b>TOTAL DE L'ACTIF</b>                  | <b>7 676 636 \$</b> | <b>20 107 307 \$</b> | <b>457 646 \$</b> | <b>28 241 589 \$</b> | <b>28 504 814 \$</b> |
| <b>PASSIF</b>                            |                     |                      |                   |                      |                      |
| Passif à court terme                     | 7 055 100 \$        | 2 163 323 \$         |                   | 9 218 423 \$         | 9 016 718 \$         |
| Dette à long terme et apports reportés   | 3 373 040 \$        | 15 961 958 \$        | 457 646 \$        | 19 792 644 \$        | 20 419 327 \$        |
| Actif net                                | (2 751 504) \$      | 1 982 026 \$         | - \$              | (769 478) \$         | (931 231) \$         |
| <b>TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET</b> | <b>7 676 636 \$</b> | <b>20 107 307 \$</b> | <b>457 646 \$</b> | <b>28 241 589 \$</b> | <b>28 504 814 \$</b> |

| Résultats                     | HLM public          | ACLS                | Autres            | 2025                 | 2024                |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|----------------------|---------------------|
| <b>PRODUITS</b>               |                     |                     |                   |                      |                     |
| Loyers et revenus de location | 3 740 367 \$        | 616 204 \$          |                   | 4 356 571 \$         | 4 078 252 \$        |
| Subventions SHQ               | 3 600 438 \$        | 485 251 \$          |                   | 4 085 689 \$         | 4 215 334 \$        |
| Autres                        | 1 559 783 \$        | 201 893 \$          | 634 968 \$        | 2 396 644 \$         | 1 474 804 \$        |
| <b>TOTAL DES PRODUITS</b>     | <b>8 900 588 \$</b> | <b>1 303 348 \$</b> | <b>634 968 \$</b> | <b>10 838 904 \$</b> | <b>9 768 390 \$</b> |

|                                           |                     |                     |                   |                      |                     |
|-------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|----------------------|---------------------|
| <b>CHARGES</b>                            |                     |                     |                   |                      |                     |
| Administration                            | 1 940 926 \$        | 49 305 \$           | 230 186 \$        | 2 220 417 \$         | 1 597 341 \$        |
| Conciergerie et entretien                 | 1 347 645 \$        | 134 896 \$          | 404 782 \$        | 1 887 323 \$         | 1 579 061 \$        |
| Énergie, taxes, assurances et sinistres   | 1 739 524 \$        | 351 932 \$          |                   | 2 091 456 \$         | 2 034 590 \$        |
| Remplacement, amélioration, modernisation | 531 093 \$          |                     |                   | 531 093 \$           | 488 736 \$          |
| Financement/contrepartie SHQ              | 2 598 955 \$        | 240 689 \$          |                   | 2 839 644 \$         | 2 833 283 \$        |
| Amortissement des immobilisations         | 536 096 \$          | 482 462 \$          |                   | 1 018 558 \$         | 1 012 962 \$        |
| Services à la clientèle                   | 129 946 \$          | 3 \$                |                   | 129 949 \$           | 131 376 \$          |
| <b>TOTAL DES CHARGES</b>                  | <b>8 824 185 \$</b> | <b>1 259 287 \$</b> | <b>634 968 \$</b> | <b>10 718 440 \$</b> | <b>9 677 349 \$</b> |

|                             |                  |                  |             |                   |                  |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------------|------------------|
| <b>SURPLUS ou (DÉFICIT)</b> | <b>76 403 \$</b> | <b>44 061 \$</b> | <b>- \$</b> | <b>120 464 \$</b> | <b>91 041 \$</b> |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------|-------------------|------------------|

## 7 Projets et perspectives

L'année 2026 est déjà bien amorcée et l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton (OHMA) poursuit sa lancée avec la réalisation de projets structurants qui contribueront à façonner l'avenir de l'organisation et des communautés que nous desservons.

Parmi les dossiers majeurs en cours, soulignons le projet de revitalisation d'un secteur d'habitation HLM. Cette initiative ambitieuse permettra non seulement d'améliorer la qualité du milieu de vie des résidents, mais également de contribuer aux efforts de densification résidentielle de la Ville de Saint-Hyacinthe, en optimisant l'utilisation du territoire et en favorisant le développement d'une offre de logements adaptée aux besoins actuels.

Nous poursuivons également le développement de nos partenariats afin d'accroître le nombre d'ententes dans le cadre du Programme de supplément au loyer (PSL). Cette croissance permettra à un plus grand nombre de ménages d'accéder à un logement abordable et de qualité, tout en renforçant notre capacité à répondre aux besoins grandissants du milieu.

Le 1er avril 2026 a marqué le lancement officiel du Service d'aide à la recherche de logement (SARL). Notre équipe est pleinement mobilisée afin d'assurer le succès de cette nouvelle offre de services et d'accompagner efficacement les citoyens de Saint-Hyacinthe dans leurs démarches de recherche de logement.

Les communications demeureront également une priorité. Nous poursuivons nos efforts afin de mieux faire connaître l'OHMA, de valoriser ses réalisations et de faire rayonner l'ensemble de ses programmes et services auprès des citoyens, des partenaires et de la communauté.

Enfin, le mois de septembre 2026 marquera une étape importante dans l'évolution de notre organisation avec l'emménagement dans de nouveaux bureaux administratifs. Ce projet offrira un environnement de travail moderne et fonctionnel, mieux adapté à notre croissance et aux besoins de notre clientèle.

L'année 2026 s'annonce donc riche en réalisations, en défis stimulants et en occasions de développement. Grâce à l'engagement de notre équipe et à la collaboration de nos partenaires, l'OHMA poursuivra sa mission avec détermination afin d'offrir des milieux de vie de qualité et des services toujours mieux adaptés aux besoins de la population.



## 8 Remerciements et partenaires

L'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton souhaite exprimer sa profonde gratitude à l'ensemble de ses partenaires qui, de près comme de loin, contribuent à améliorer la qualité de vie de nos locataires et à soutenir notre mission.

Grâce à votre collaboration, votre engagement et votre solidarité, nous pouvons offrir des milieux de vie sécuritaires, inclusifs et humains, tout en répondant aux besoins variés de notre communauté.

Nous tenons à remercier :



Votre implication fait une réelle différence dans la vie de nombreuses personnes. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur un réseau aussi dynamique, engagé et solidaire.

## MERCI D'ÊTRE À NOS CÔTÉS!



**OHMA**

Office d'habitation  
Maskoutains et Acton

1925, avenue Pratte, bureau 100  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8R7

Téléphone : 450 774-5188

Télécopieur : 450 774-0781

Courriel : [reception@ohma.ca](mailto:reception@ohma.ca)