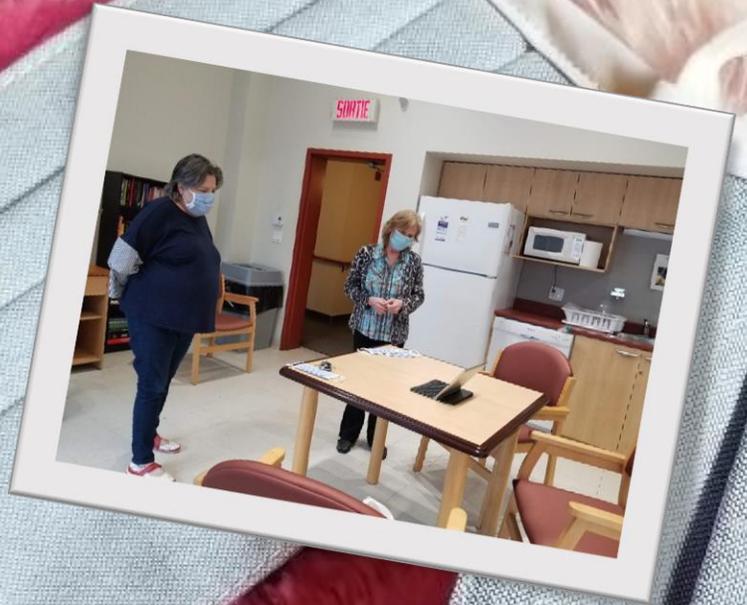


Rapport annuel 2020



**Les Habitations du
Réseau de l'Académie**

Table des matières



Mot du conseil d'administration	3
Notre histoire	5
Valeurs et mission	6
Notre parc immobilier	7
Le conseil d'administration	8
L'équipe de travail	9
Les comités	10
Les locataires	11
Rapport financier	12
Bilan de la gestion immobilière	18
Bilan de la gestion locative	19
Bilan de la gestion sociale et communautaire	20
Formations	29
Représentation / concertation	29
Perspectives 2021	32



Mot du conseil d'administration

Quelle année 2020 !

C'est avec toute notre reconnaissance que nous vous présentons le rapport annuel 2020. Grande reconnaissance oui, envers tous et toutes, locataires, employés et bénévoles. Car cette année exceptionnelle, nous l'avons vécue ensemble. À distance, le plus souvent, mais toujours avec la préoccupation de l'autre. La bienveillance des collègues, des voisins et voisines nous a permis de vivre cette époque bouleversante sans trop de conséquences dramatiques.

Le rapport que nous vous présentons aura donc la couleur de la solidarité. Encore plus cette année, nous sommes fiers de démontrer comment les ressources humaines sont essentielles pour un organisme en habitation sociale surtout lorsque se présentent des événements d'une aussi grande ampleur que la pandémie de la COVID-19. Nous tenons donc à remercier toute l'équipe, la coordonnatrice Manon Blanchard, les intervenantes Nicole Chaput, Shiva Firouzi et Caroline Murphy, l'agente de projet Sonia Roy, le personnel d'entretien et réparations Marc-Aurèle Jocelyn et Carmina Perez, nos collaboratrices de la FOHM, entre autres, Angélique Idiart et Nora Boussadia qui ont procuré des services humains et bienveillants aux citoyen-nes que nous desservons. Nous voulons aussi souligner l'apport de deux stagiaires du cégep Marie-Victorin, Caroline Murphy qui a terminé son 3^e stage et Pascal Léveillé qui a débuté son 3^e stage à l'automne et qui ont passé avec nous cette période trouble.

Des bénévoles toujours là, même dans la tourmente ...

Toujours engagés dans la poursuite de la mission, nous tenons à remercier chaleureusement les membres œuvrant au sein du conseil d'administration qui ont apporté leur support concret et moral à l'ensemble du personnel. Rapidement, nous nous sommes adaptés aux nouvelles technologies et avons gardé le cap, réalisant comment cette pandémie allait affecter l'organisme, locataires comme employés. Dès le début de la première vague, nous avons rapidement mis en place un comité de suivi pour apporter le soutien au personnel. Durant les mois de mars, avril et mai, le comité de suivi s'est réuni à 7 reprises en mode virtuel dans le respect des consignes sanitaires. Ceci sans compter, le

suivi téléphonique à chaque semaine à la coordonnatrice par l'un des membres de ce comité spécial. Nous avons aussi tenu 7 rencontres du conseil d'administration dont 4 ont eu lieu en mode virtuel via la plateforme Zoom. À ces rencontres se sont ajoutées les 7 rencontres du comité exécutif, aussi en mode virtuel.

Dans ce contexte particulier, les comités de sélection et d'analyse biopsychosociale ont tout de même rencontré des requérants et étudié des demandes de relocalisation à 10 occasions dans l'année. Ces comités, composés de membres du conseil d'administration et de Monsieur Adrien Sansregret, un membre honoraire, ont répondu aux besoins particuliers de la location des logements. Encore cette fois, il aura fallu répondre aux consignes sanitaires et procéder à des entrevues virtuelles.

La tournure des événements aura pris beaucoup de nos énergies, toutefois cela ne nous aura pas empêché de poursuivre des dossiers importants pour l'organisme. Par exemple, nous avons développé et adopté de nouvelles échelles salariales pour le personnel. Dans le même ordre d'idée, nous avons poursuivi les démarches en vue du rapatriement de la gestion financière et immobilière en interpellant Emploi-Québec afin de financer une ressource externe pour élaborer une proposition de restructuration et mener à bien le dossier. Nous avons poursuivi le travail sur notre code d'éthique et entamer la politique de gestion des plaintes. Enfin, nous avons débuté les premières étapes pour l'aménagement de nos nouveaux bureaux sur l'avenue Mont-Royal. Quant à notre projet Jean-Brien, la huitième phase de 20 chambres en développement, elle a fait son chemin en 2020 au rythme de la pandémie.

Comme annoncé lors d'une consultation postale, dans le contexte de la pandémie et selon les consignes gouvernementales, il n'aura pas été possible de procéder à l'assemblée générale annuelle. Le conseil d'administration a donc adopté une prolongation exceptionnelle du mandat de ses membres en décembre 2020, espérant l'AGA possible au printemps 2021.

Le conseil d'administration se renouvelle

Les bouleversements ont souvent comme conséquence d'apporter des changements. Le conseil d'administration et l'équipe de travail désirent saluer Monsieur Daniel Leblanc pour son grand engagement au sein de la RÉSAC à titre de trésorier. Son apport à notre organisme a été colossal et nous tenons à le remercier profondément. Nous avons ainsi nommé Monsieur Jacques Boivin comme trésorier en septembre 2020. Enfin, Monsieur Pierre Pineau avait été nommé administrateur en décembre 2019. Nous sommes bien heureux de pouvoir enfin vous le présenter. À l'automne, Monsieur Mario Laliberté et Madame Nathalie Lagacé, membres locataires au conseil d'administration ont préféré ne pas renouveler leur mandat. Nous les remercions pour leur apport expérientiel qui est essentiel.

Notre histoire

A blue surgical mask is positioned on the left side of the page, partially overlapping the text. To its right, a large, stylized pink flower with a white center is placed above the title 'Notre histoire'.

La corporation La Résidence de l'Académie (RÉSAC) est mise sur pied en 1986 à l'initiative de M. Yves Girard, organisateur communautaire du CLSC du Plateau Mont-Royal. M. Girard est impliqué dans le réseau des intervenants des quartiers centraux de Montréal qui sont préoccupés par la situation des chambreurs. Ces intervenants, regroupés autour de la Table de concertation des maisons de chambres, tentent depuis plusieurs années d'alerter les pouvoirs publics sur la dégradation du parc de maisons de chambres à Montréal et sur la situation des personnes qui y vivent.

À l'approche de l'Année internationale du logement des sans-abri, de nouvelles ouvertures dans les programmes de logements sociaux permettent aux intervenants impliqués d'initier des projets subventionnés de rénovation et de construction de maisons de chambres et d'immeubles à petits appartements. C'est dans ce contexte que la Résidence de l'Académie développe son premier projet, la réhabilitation d'une ancienne résidence de la communauté religieuse de l'Académie des sœurs des Saints-Anges, en dix-huit studios et accueille les premiers locataires en 1988, sur la rue Garnier.

La clientèle de la première maison est assez représentative des chambreurs. Il s'agit très majoritairement d'hommes, dont la moyenne d'âge est d'environ 50 ans. Tous sont prestataires de la Sécurité du revenu, de la Régie des rentes du Québec ou sont pensionnés. Certains ont de sérieux problèmes de consommation d'alcool. On retrouve aussi quelques personnes plus jeunes et quelques femmes qui se distinguent des autres locataires par le fait qu'elles présentent des troubles de santé mentale sévères. Ces personnes qui apparaissent plus vulnérables à la culture et aux conditions du marché locatif privé, semblent profiter particulièrement des avantages que leur procure un logement à la Résidence de l'Académie. Elles stabilisent leurs fragiles acquis et développent des projets de vie. Bref, ces citoyennes et citoyens acquièrent du pouvoir sur leur vie.

Confiants et témoins des bienfaits d'un logement adéquat, les membres du conseil d'administration choisissent de poursuivre le développement de l'organisme en acquérant, rénovant et en construisant d'autres immeubles. En 2003, la Résidence de l'Académie est propriétaire de quatre maisons où logent maintenant 75 personnes. Ainsi, l'organisme confirme et solidifie sa mission.

Entre 2007 et 2010, les avenues Laval et Mont-Royal accueillent les nouveaux locataires de l'organisme. Dès lors, ce sont 156 personnes qui trouvent un chez-soi aux Résidences de

l'Académie. La maison de l'avenue Laval par sa structure et sa typologie devient rapidement la porte d'entrée de la RÉSAC. La maison de l'avenue Mont-Royal, s'adressant aux personnes à risque d'itinérance et âgées de 60 ans et plus est sollicitée et atteint rapidement un taux de vacance qui frôle le 0%.

En 2013, afin de satisfaire des exigences gouvernementales, l'organisme devient Les Habitations du Réseau de l'Académie. Fiers de leurs réalisations, les administrateurs et administratrices ont développé d'autres projets, dont la phase VII, un immeuble de 14 logements qui a accueilli ses premiers résidents en 2017, pour un total actuel de 170 locataires. L'année 2020 a vu poindre le projet Jean-Brien, notre phase VIII de 20 logements en développement.

Valeurs et mission



Notre organisme poursuit des valeurs communautaires soient l'égalité, l'entraide, la solidarité et la justice sociale. Les moyens pour promouvoir ces valeurs reposent essentiellement sur l'implication des locataires et des membres extérieurs, une pratique citoyenne dans la collectivité et l'instauration d'une vie démocratique et associative dynamique.

La mission des Habitations du Réseau de l'Académie est d'offrir des logements à prix modique à des ménages à faible revenu et/ou à risque d'itinérance. En ce sens, il a pour mission de développer et d'améliorer la qualité de vie des ménages défavorisés, en leur donnant accès à un logement permanent, décent, accessible financièrement et sécuritaire assorti de soutien communautaire. L'ultime défi des Habitations du Réseau de l'Académie est de favoriser la stabilité résidentielle de ses locataires afin de leur permettre de se réapproprier leur place dans la société comme citoyen à part entière. Le tout conformément aux règlements et aux exigences de la Société d'habitation du Québec.



Le comité de la ruelle verte de la phase V continue ses travaux

Notre parc immobilier



5006, RUE GARNIER
18 LOGEMENTS



4318, RUE DE LA ROCHE
15 LOGEMENTS



4525, RUE CHAMBORD
18 LOGEMENTS



4815 AU 4827, AVENUE PAPINEAU
24 LOGEMENTS



3732 AU 3748, AVENUE LAVAL
57 LOGEMENTS



2432, AVENUE DU MONT-ROYAL E.
24 LOGEMENTS

La RÉSAC offre 170 logements sociaux communautaires partagés entre 7 projets d'habitations. Tous les logements sont des studios meublés de différentes tailles, à l'exception de 3 logements 3 ½.



1959, AVENUE PAPINEAU
14 LOGEMENTS

Le conseil d'administration



Robert Mackrous
Membre de la communauté
Président



Céline Mathieu
Membre de la communauté
Vice-présidente



**Daniel Leblanc et
Jacques Boivin**
Membres de la
communauté
Trésoriers



Anik Gagnon
Membre de la communauté
Administratrice



Mario Laliberté
Membre locataire
Administrateur



Lyne Bisson
Membre de la communauté
Administratrice



Sylvie Chantal
Membre locataire
Secrétaire



Nathalie Lagacé
Membre locataire
Administratrice



Pierre Pineau
Membre de la communauté
Administrateur



L'équipe de travail



Le personnel des Habitations du Réseau de l'Académie est composé de personnes offrant des services très variés. Toutefois, une particularité les distingue, le souci d'établir des relations humaines de qualité. En 2020, les locataires recevaient les services de :

Manon Blanchard
Coordonnatrice au
soutien administratif, à
la gestion locative,
sociale et
communautaire



Shiva Firouzi et Nicole
Chaput Intervenantes en
soutien communautaire



Caroline Murphy,
stagiaire et intervenante
en soutien
communautaire



Angélique Idiart
Gestionnaire
immobilier et
financier de la
FOHM



Sonia Roy, agente du
projet *S'entraider entre
pairs* à la RÉSAC



Marc-Aurèle Jocelyn
Agent responsable des
réparations



Carmina Perez
Concierge



Pascal Léveillé
Stagiaire en soutien
communautaire

Les comités



Comité exécutif

Robert Mackrous, Daniel Leblanc, Sylvie Chantal, Céline Mathieu, Angélique Idiart et Manon Blanchard. Lyne Bisson et Mario Laliberté avaient été nommés secrétaires-substitués en 2019.

Comité de sélection et d'entrevues

Céline Mathieu, Lyne Lambert, Lyne Bisson, Anik Gagnon, Adrien Sansregret et Robert Mackrous

Comité d'analyse biopsychosociale

Céline Mathieu, Lyne Bisson, Lyne Lambert, Adrien Sansregret, Anik Gagnon

Comité des finances et de l'évaluation de l'organisation

Robert Mackrous, Daniel Leblanc et Lyne Bisson

Comité de suivi de chantier de la phase VIII

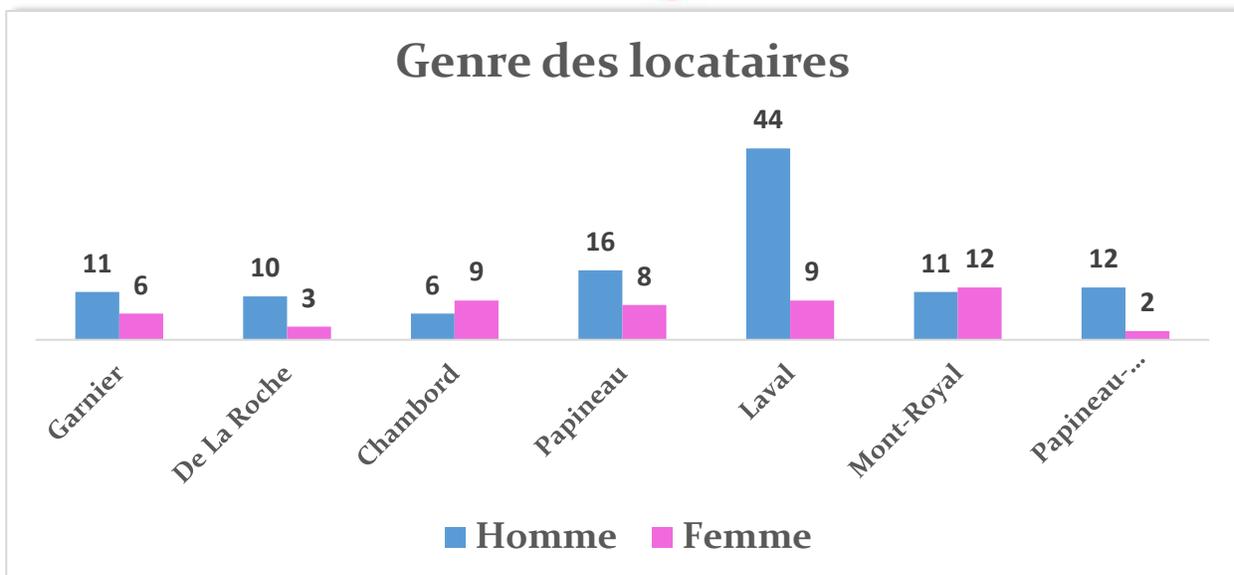
Daniel Leblanc, Robert Mackrous, Sylvie Chantal et Anik Gagnon



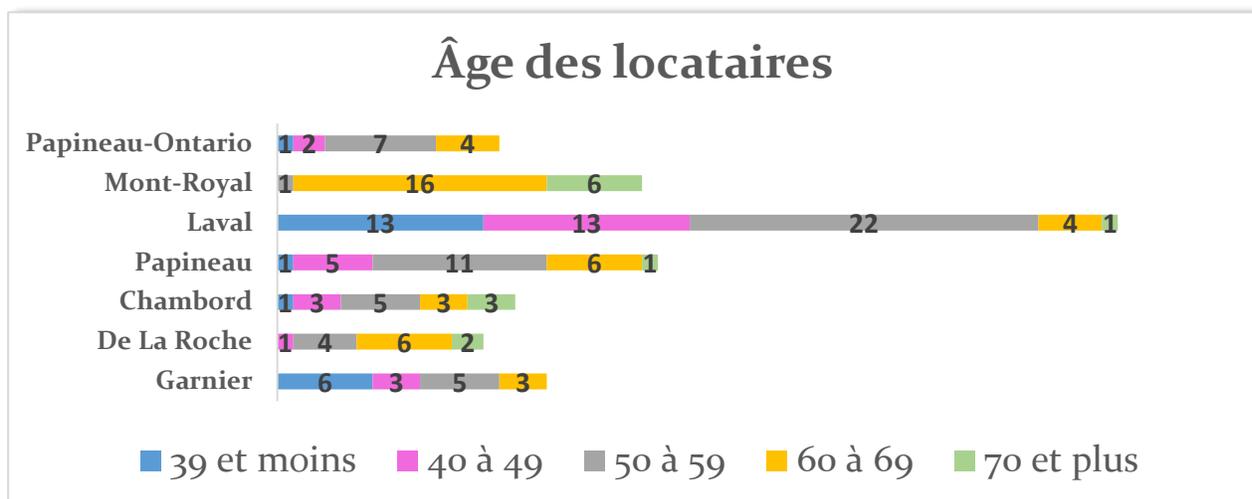
Un déjeuner à la phase VII...
avant le port du masque
obligatoire



Les locataires



Nous reconnaissons les locataires des Habitations du Réseau de l'Académie tout d'abord comme des citoyens et citoyennes. Ce sont des personnes autonomes en qui nous percevons divers potentiels, souvent artistiques. 100 % de nos locataires sont à faible revenu et à risque d'itinérance. Pour les phases I, II, III, IV, VI et VII, s'ajoute un critère de problématique de santé mentale. La phase VI s'adresse exclusivement aux personnes de 60 ans et plus et la phase V, quant à elle, rejoint tout particulièrement des gens connaissant de multi-problématiques (santé mentale, dépendances et itinérance). **Les données suivantes décrivent nos locataires selon le genre et l'âge en 2020.**



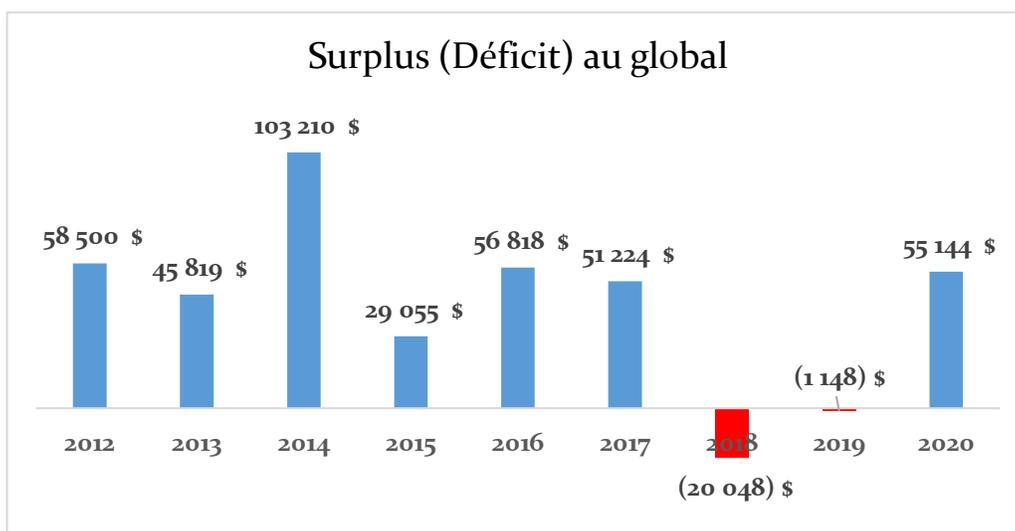
Rapport financier



Dans le respect de ses obligations, la RÉSAC a mandaté la firme de comptables professionnels agréés *JOSÉE LAFLEUR CPA Inc.* pour la vérification de nos états financiers pour l'exercice 2020. Le conseil d'administration de la RÉSAC a adopté les rapports financiers préparés par la firme. Nous déposons, lors de l'assemblée générale, les rapports financiers audités pour chacun de nos ensembles immobiliers et pour la composante Soutien communautaire.

Dans le présent rapport d'activités, nous communiquons une partie seulement des informations financières. Par contre, un exemplaire complet des rapports financiers annuels audités signés par Madame Josée Lafleur, comptable professionnelle agréée, est disponible sur place lors de notre assemblée générale. Les données financières contenues dans ce rapport annuel correspondent aux données des rapports financiers annuels audités et sont présentées à travers un cumulatif des états financiers de l'ensemble de nos composantes (phases I à VII ainsi que le Soutien communautaire).

L'exercice 2020 se solde par un bénéfice combiné de 55 144 \$ comparativement à un déficit de 1 148 \$ en 2019. L'an dernier, un seul ensemble immobilier sur les 7 se retrouvaient en situation déficitaire : la phase V avec un petit déficit de 538 \$. Cette année encore, la phase V est déficitaire mais de manière plus importante, soit 26 394 \$. En 2019, un déficit significatif était observé au Soutien communautaire (-25 348\$) tandis qu'en 2020, on constate un surplus de 47 339 \$. La situation s'est donc grandement améliorée. À l'exception de la phase V, toutes les autres composantes sont en surplus.



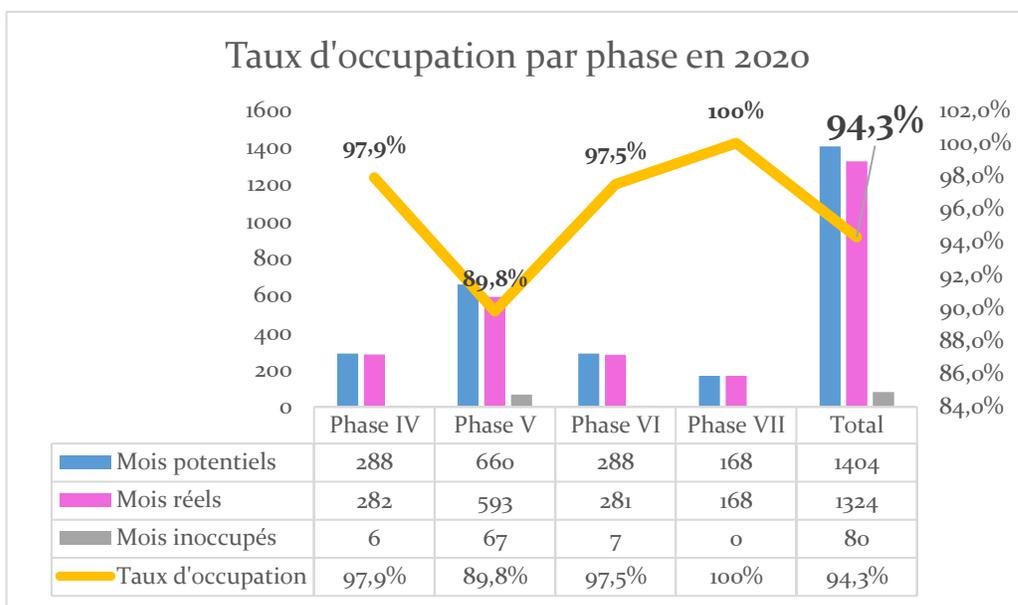
Le tableau suivant permet de suivre l'évolution du surplus (ou déficit) par composante :

	Réelles auditées	Réelles auditées	Réelles auditées	Réelles auditées	Réelles auditées	Réelles auditées
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Phase I-II-III	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Phase IV	4 572 \$	12 502 \$	8 861 \$	3 215 \$	6 143 \$	24 583 \$
Phase V	1 308 \$	14 644 \$	22 719 \$	(35 904) \$	(538) \$	(26 394) \$
Phase VI	635 \$	17 186 \$	(956) \$	(5 676) \$	14 500 \$	4 137 \$
Phase VII	- \$	- \$	13 090 \$	11 481 \$	4 096 \$	5 479 \$
Soutien communautaire	22 540 \$	12 486 \$	7 509 \$	6 838 \$	(25 348) \$	47 339 \$
Total	29 055 \$	56 818 \$	51 224 \$	(20 048) \$	(1 148) \$	55 144 \$

Quelques faits saillants

1. Taux d'occupation

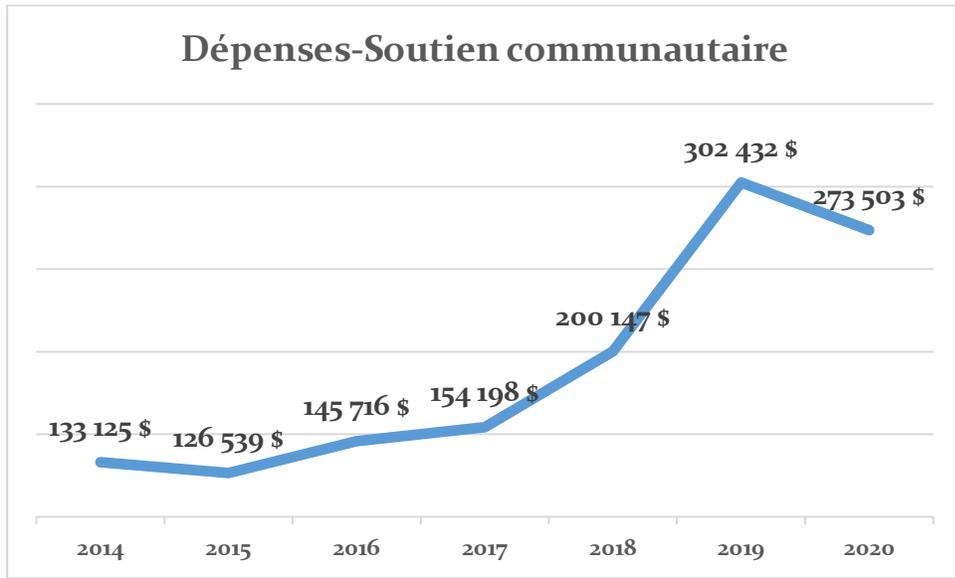
En 2020, le taux d'occupation des loyers a connu une baisse notable passant de 97,7 % à 94,3 %. On attribue cette baisse entre autre aux premiers mois de la pandémie où il a été impossible de procéder à la



location de logement. Le prochain tableau présente le taux d'occupation de 2020 par phases distinctes. Le taux d'occupation des phases I, II et III n'est pas considéré ici, puisque la SHQ prend en charge le déficit d'exploitation. On remarque que c'est à la phase V que le taux d'occupation est le plus bas avec 89,8%.

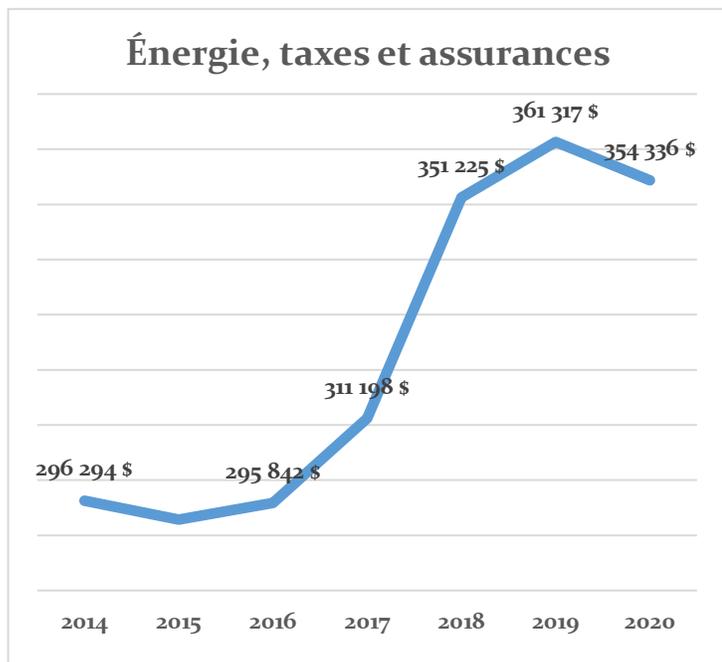
2. Soutien communautaire et activités sociales

Voici un graphique démontrant le total des dépenses imputées à la composante Soutien communautaire depuis quelques années. En 2020, le total des dépenses liées au soutien communautaire est de 273 503 \$, ce qui comprend les salaires et les dépenses pour les activités communautaires qui furent très rares en 2020.



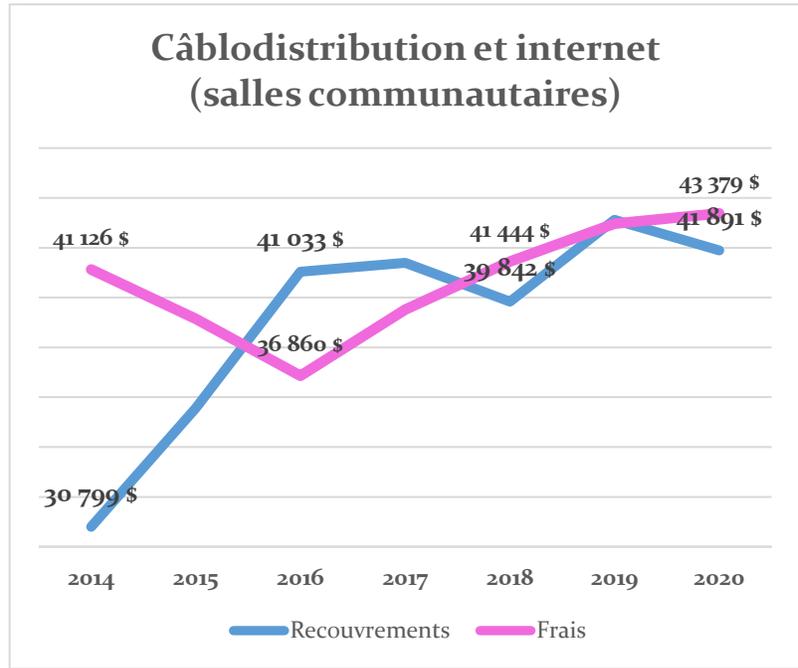
3. Énergie, taxes et assurances

Nous désirons attirer votre attention sur trois postes de dépenses significatifs pour la RÉSAAC : les coûts de l'énergie, des taxes et des assurances. **Énergie/taxes/assurances :** En 2020, lorsqu'on cumule les coûts de l'énergie (chauffage et climatisation), les comptes de taxes et les frais d'assurances, nous obtenons une dépense totale de 354 336 \$ pour l'ensemble de nos immeubles, un coût moindre que l'année précédente qui était de 361 317 \$.

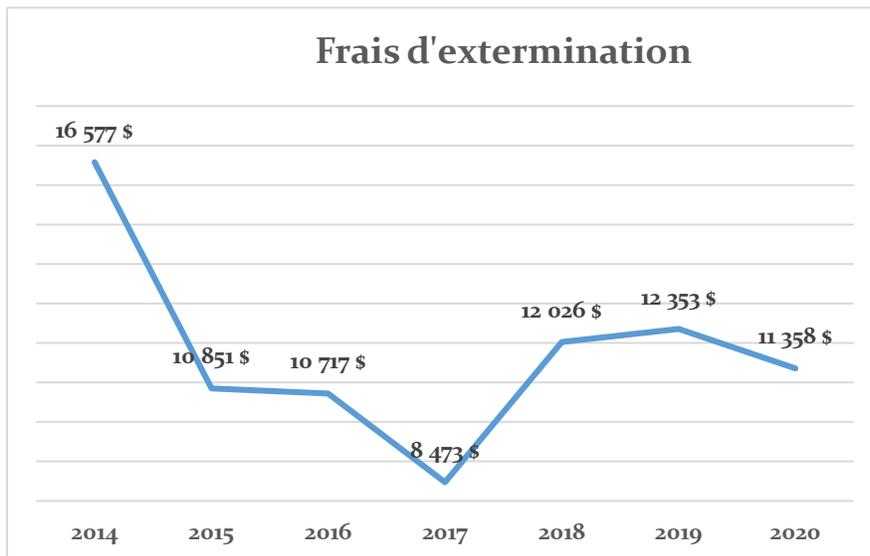


4. Câblodistribution et Internet

Jusqu'en 2016, ce service de câblodistribution et Internet entraînait des déficits. En 2014, l'écart déficitaire entre les coûts et les recouvrements était de 10 327\$. Le souhait du conseil d'administration de la RÉ SAC est d'en arriver à ce que les frais occasionnés par la disponibilité de la câblodistribution et du réseau internet dans les salles communautaires soient entièrement couverts par les recouvrements perçus auprès des locataires. Il convient de rappeler que le temps consacré à la gestion de ce dossier par le personnel de la RÉ SAC (ou par la FOHM) n'est pas considéré dans le calcul des coûts. La politique mise en place par la RÉ SAC lui a permis de progresser dans l'atteinte de cet objectif. Notre prochain défi sera de retrouver l'équilibre entre les coûts et les recouvrements puisqu'en 2019, nous avons un surplus de 148\$ et qu'en 2020, nous revoilà avec un écart négatif de 1 488 \$.



5. La lutte contre les punaises et la vermine



L'extermination de la vermine, particulièrement les punaises, n'est pas une lutte de tout repos. Ce tableau démontre les frais qu'elle encoure annuellement. En 2020, les coûts occasionnés sont de 11 358 \$. Depuis 2015, la moyenne annuelle est de 10 963 \$.

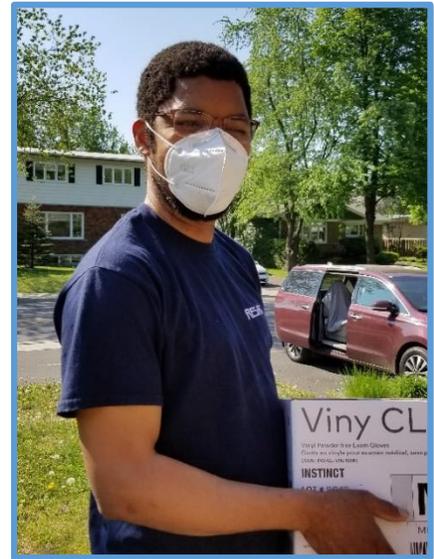
LIGNE	ÉTATS DES RÉSULTATS	DONNÉES RÉELLES 2020
1	REVENUS	
2	Loyers perçus - part des locataires	547 528 \$
3	Supplément aux loyers (PSL) (subventions SHQ et OMH)	459 245 \$
4	Location d'espaces non résidentiels	23 304 \$
5	Activités	7 860 \$
6	Contribution des usagers - buanderie	10 836 \$
7	Contribution des usagers - câblodistribution	41 891 \$
8	Revenus d'intérêts + ristournes	2 009 \$
9	Revenus divers	3 728 \$
10	Subventions du CIUSSS	197 382 \$
11	Subvention SHQ - Subventionné au déficit	249 414 \$
12	Subvention SHQ pour la construction (capital et intérêt)	319 539 \$
13	Subvention SHQ - S'entraider entre pairs à la RÉSAC	6 261 \$
14	Agence de revenu du Canada - salaires 10% - COVID-19	6 826 \$
15	Centraide - Fonds d'urgence - COVID-19	13 000 \$
16	Plateau Mont-Royal - Fonds d'urgence - COVID-19	6 000 \$
17	Total des revenus	1 894 823 \$
18	DÉPENSES / CHARGES	
19	Administration	
20	Personnel interne - Sélection/Location (salaires et avantages sociaux)	19 636 \$
21	Honoraires de gestion - Volet administratif	37 834 \$
22	Honoraires de gestion - Volet immobilier	49 754 \$
23	Déplacements et séjours	530 \$
24	Total Administration	107 754 \$
25	Frais généraux d'administration	
26	Frais d'audit	20 209 \$
27	Frais de réunion et location de bureau	6 514 \$
28	Télécommunications	7 788 \$
29	Papeterie et frais de bureau	9 833 \$
30	Intérêts et frais bancaires + services de paies	2 586 \$
31	Frais informatiques	3 793 \$
32	Créances irrécouvrables - net	10 766 \$
33	Association et cotisation	1 115 \$
34	Honoraires professionnels et de services	12 417 \$
35	Formation et perfectionnement	1 404 \$
36	Autres	1 839 \$
37	Total Frais généraux d'administration	78 264 \$

38	Services à la clientèle	
39	Personnel - Soutien communautaire (salaires et avantages sociaux)	161 802 \$
40	Activités communautaires et sociales	15 872 \$
41	Câblodistribution et internet	43 379 \$
42	Total Services à la clientèle	221 053 \$
43	Conciergerie et entretien	
44	Salaires et charges sociales - Conciergerie	111 111 \$
45	Déplacements	3 977 \$
46	Fourniture, matériaux, etc	46 414 \$
47	Achat de mobilier	13 580 \$
48	Entretien des systèmes, appareils et ascenseur	32 549 \$
49	Entretien des logements	10 108 \$
50	Frais contrats extermination	11 358 \$
51	Honoraires - Service d'urgence	4 650 \$
52	Honoraires - Centre de services - Travaux majeurs	10 067 \$
53	Déneigement	5 211 \$
54	Alarmes incendie non fondées	3 450 \$
55	Sous-traitance conciergerie	19 055 \$
56	Total Conciergerie et entretien	271 530 \$
57	Énergie, taxes, assurances et sinistres	
58	Électricité et combustible	135 908 \$
59	Impôt foncier municipal et scolaire	159 653 \$
60	Assurances	58 775 \$
61	Total Énergie, taxes, assurances et sinistres	354 336 \$
62	Remplacement, amélioration et modernisation	
63	Immeubles + Bâtiments	47 328 \$
64	Total Remplacement, amélioration et modernisation	47 328 \$
65	Financement - Dettes à long terme	
66	Capital et intérêt sur la dette à long terme - Organisme	365 338 \$
67	Capital et intérêt sur la dette à long terme - SHQ	318 782 \$
68	Total Financement - Dettes à long terme	684 120 \$
69	Réserves	
70	Contributions - Réserves immobilière	29 068 \$
71	Contributions - Réserve mobilière	23 447 \$
72	Contributions - Réserve hypothécaire	14 396 \$
73	Autres - Meubles	8 383 \$
74	Total Réserves	75 294 \$
75	TOTAL DES DÉPENSES	1 839 679 \$
76	SURPLUS (DÉFICIT)	55 144 \$

Bilan de la gestion immobilière



Le travail du personnel d'entretien des Habitations du Réseau de l'Académie a été encore cette année coordonné par la gestionnaire immobilière de la FOHM, Madame Angélique Idiart. Appuyée par notre concierge Carmina et notre agent responsable des réparations Marc-Aurèle, ils ont connu une année exceptionnelle. Dès le début de la crise, le conseil d'administration a tenu à ce que les consignes sanitaires soient très bien respectées afin de protéger adéquatement les locataires et éviter les éclosions de COVID-19. L'équipe d'entretien s'est présentée dans chacun des immeubles au moins une fois par jour (et deux pour la phase VI) pour désinfecter poignées, boîtes aux lettres, buanderies, ascenseur, rampes, etc. Bien équipés de gants et masques pour faire leur travail, il était convenu que seules les réparations urgentes avaient lieu. Des distributeurs de solution hydro-alcoolique ont été installés à toutes les entrées. C'est lorsque la Santé publique a permis le retour des activités de la construction que les travaux de rénovation des logements ont repris. Enfin, des horaires particuliers ont été créés pour l'usage des buanderies aux phases IV et VI puisqu'elles sont attenantes aux salles communautaires qui ont été verrouillées durant de nombreuses semaines.



Travaux effectués en 2020

- Travaux de plomberie : réparation de fuite, changement de robinet, réfection de joints de lavabos et de douches ;
- Travaux électriques : remplacement de thermostats, de calorifères, changement d'éléments de poêle de cuisine ;
- Travaux de serrurerie : ouverture de portes suite à de nombreuses pertes de clés ; multiples réparations et changements de serrures
- Traitements contre les punaises, coquerelles et les rats ;
- Remplacement de meubles (base de lit et matelas) et d'électroménagers ;
- Les logements vacants (phase V) ont pu être rénovés à partir de l'été 2020.

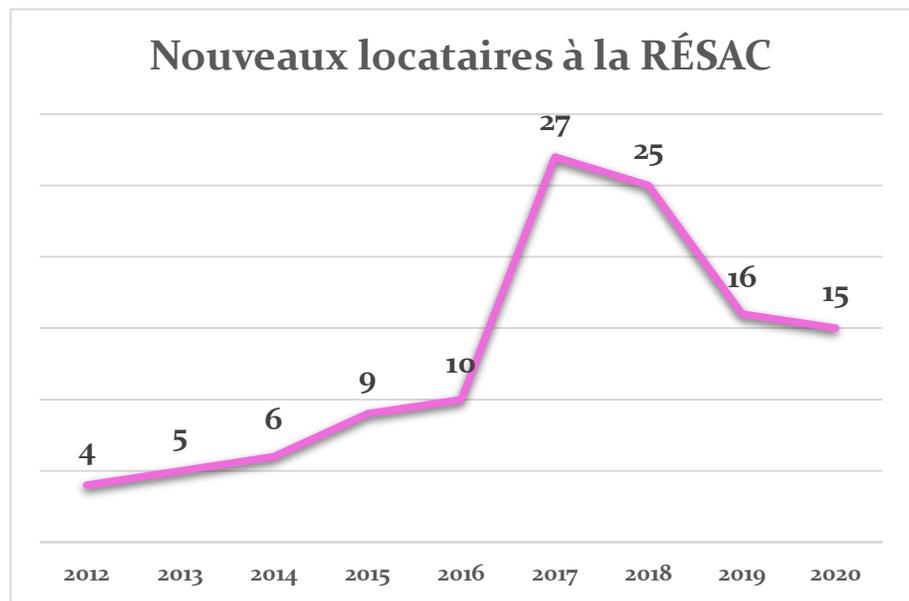
Suite à la COVID, la SHQ a « gelé » pour le moment les subventions pour les travaux majeurs des phases I à III. Aussi, compte tenu de la mise sur pause pendant plusieurs semaines il a été quasiment impossible de trouver des entrepreneurs et/ou le matériel pour effectuer des travaux majeurs.

Bilan de la gestion locative

Une des activités les plus perturbées en cette année de pandémie fut sans contredit la location des logements. Dans le respect des consignes sanitaires, la location a été arrêtée puis limitée et enfin, dès que ce fut recommandé par la Direction de la santé publique et la SHQ, nous l'avons remise en marche. Dans une période où des personnes en situation d'itinérance avaient besoin elles aussi d'une habitation sécuritaire, il était désolant de devoir mettre la location en suspens. Nous avons d'ailleurs procuré quelques logements d'urgence dès le début de l'été, en partenariat avec les organismes d'hébergement de Montréal.

Nous avons dû modifier nos pratiques évidemment. Les entrevues de sélection ont recommencé en mode virtuel dès le mois de juin. La location est un travail d'équipe à la RÉSAAC. Tout le monde y contribue. Les demandes en ligne via notre site internet ont été majoritaires encore cette année. Malgré le télétravail, les intervenantes ont répondu aux diverses demandes d'informations sur les critères d'admissibilité, les différents logements disponibles, le processus de sélection et les délais d'attente. Plus que les années précédentes, nous avons reçu **155 demandes** de logement cette année. L'équipe s'est assurée de la mise à jour des trois (3) listes d'attente. L'équipe a vu à la planification des nombreuses visites de logements et des **10 séances d'entrevues avec le comité de sélection sur la plateforme Zoom**. Enfin, nous avons traité **8 demandes de changement de logements dont 6 ont été acceptées** par le comité d'analyse biopsychosociale puisqu'elles correspondaient aux critères. Toutes ces personnes ne sont toutefois pas relocalisées pour l'instant.

Enfin, nous avons accueilli **15 nouveaux locataires**, soit 2 personnes à la phase I (rue Garnier), et 13 personnes à la phase V (avenue Laval). Pour des fins de comparaison, il est intéressant d'observer ce tableau.



Bilan de la gestion sociale et communautaire



Ce bilan des activités de soutien communautaire en logement social de l'année 2020 prend la couleur de cette dernière année sans précédent. Les activités de soutien communautaire de l'équipe se sont adaptées aux consignes de la santé publique permettant avec soulagement de ne voir aucune éclosion dans nos milieux de vie. Au rythme des confinements et du plan de déconfinement, les intervenantes en soutien communautaire Nicole Chaput, Shiva Firouzi et Caroline Murphy, l'agente de projet Sonia Roy, ainsi que la coordonnatrice ont maintenu leurs interventions auprès des personnes, souvent en télétravail, tel que le recommandait la santé publique, et dans les milieux selon l'urgence des besoins et des demandes : accueil, référence, accompagnement, aide à la gestion budgétaire des locataires, quelques activités sociales extérieures, intervention de soutien, gestion du climat de l'immeuble, gestion de conflits entre locataires, intervention en situation de crise, activités liées à l'alimentation, coordination, gestion du bail et location.

Évidemment, les activités relatives à la gestion de la pandémie ont occupé l'essentiel du temps de travail de l'équipe dans le but d'apporter écoute et réconfort :

Appels à tous les locataires en début de crise pour évaluer leur état de santé mentale et physique et accorder le réconfort nécessaire

Envois de lettres et/ou visites à toutes les personnes non-rejointes

Affichage préventif concernant la COVID-19 et/ou les chaleurs accablantes dans tous les milieux avec une attention particulière auprès des aînés (phase 6)

Distribution de masques lavables à tous les locataires

Sondage auprès de tous les locataires sur leurs besoins en matière d'Internet.

Ajout d'un agent de sécurité à la phase VI pour le contrôle des visiteurs de 8 h à 22 h. Son mandat est de rappeler les consignes (masques, 2 mètres, mains) et de faire signer le registre des visiteurs. Merci au CCSMTL.

Communications constantes avec Louise Bourque, organisatrice communautaire du CCSMTL

Contacts avec les intervenants externes des locataires vivant difficilement la situation

Distribution des Bulletins d'information de la RÉSAC Confin'Académie et EnVrac à tous les locataires

Appels d'amitié par notre stagiaire aux locataires plus vulnérables

Description des activités collectives ayant eu lieu en 2020

Voyons maintenant ce qui a pu être réalisé collectivement en 2020 malgré que nous ayons suspendu les activités communautaires et fermé les salles communautaires dès le début de la pandémie. L'arrivée de l'été a toutefois permis de procurer des espaces climatisés aux locataires en limitant le nombre de personnes admises afin de respecter la distance de 2 mètres.

Quatre déjeuners et deux soupers communautaires avaient eu lieu en janvier et février auxquels ont participé 38 personnes.

Appels à tous les locataires le jour de Pâques.

Un repas de cabane à sucre a été livré à la maison le 1^{er} mai pour plusieurs locataires.

La Fête nationale a été célébrée à la mode COVID-19 : une poutine de la Banquise pour tous avec chants et drapeaux.

Distribution de repas (phase V et VI) à 5 reprises auprès de 49 locataires avec les organismes Le Fridge et Coup de pouce.

Le jardinage a repris aux phases II, IV et VII. Des projets de ruelle verte ont été complétés cet été aux phases II et V avec la participation des locataires.

Une trentaine de café-causeries ont eu lieu avant la pandémie et/ou durant la période de déconfinement réunissant 119 participants en tout.

Les locataires de la phase VI ont reçu une fleur et une carte pour la Journée des aînés.

Une petite citrouille pour célébrer l'Halloween et l'Action de grâce. Et ce, sur fond de concours de la plus belle citrouille.

Enfin, la fête de Noël étant annulée, il y a tout de même eu décorations aux phases II, V et VI, question de se mettre dans l'ambiance. Et tous et toutes ont tous reçu une carte de souhaits avec un mot du président du CA.

Description des activités de soutien individuel en 2020

Dans le contexte de la pandémie, le télétravail étant favorisé, les interventions individuelles ont été prioritaires cette année. Toujours avec l'objectif ultime du maintien de la stabilité résidentielle des locataires, ces interventions avaient aussi pour but de s'assurer de la bonne santé mentale et physique de nos locataires.



Les motifs habituels d'intervention, que ce soit lors de l'arrivée d'un nouveau locataire (accueil, intégration, suivi après un mois), d'une période difficile, d'un conflit entre voisins, d'un besoin d'information, d'un problème de salubrité ou d'encombrement, d'une perte d'autonomie, d'une désorganisation, d'un problème de climat dans l'immeuble lié au non-respect des règlements d'immeuble, d'un problème de paiement de loyer ou du suivi avec l'OMHM pour les documents nécessaires à la subvention se sont poursuivis. Les

intervenantes en soutien communautaire de la RÉSAC ont été là pour transmettre des informations, des conseils, des références vers des ressources, des accompagnements, des médiations dans certains cas, etc. Elles ont reçu les plaintes et demandes d'aide et évalué les interventions à poser.

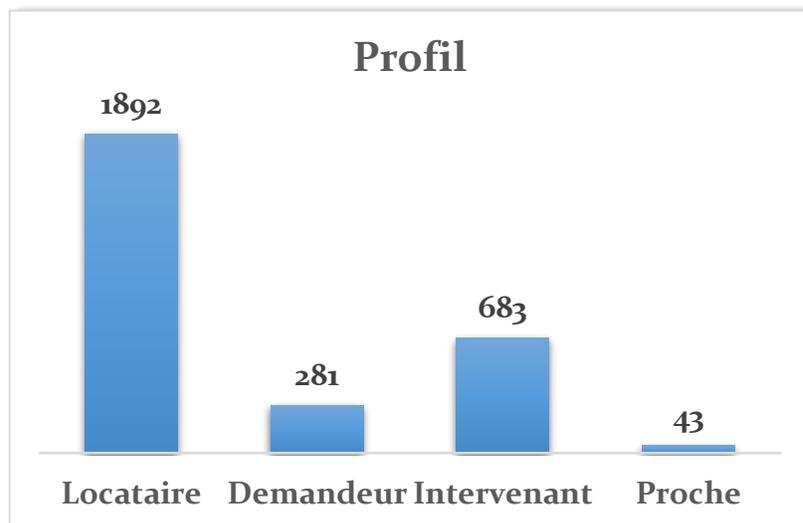
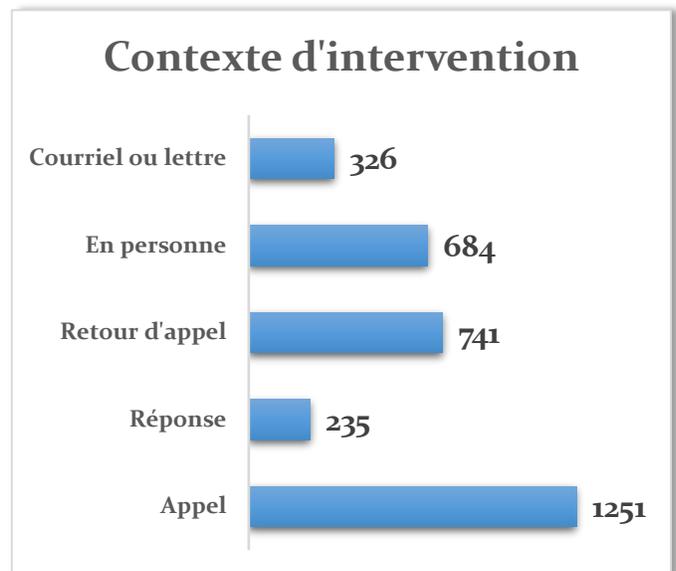
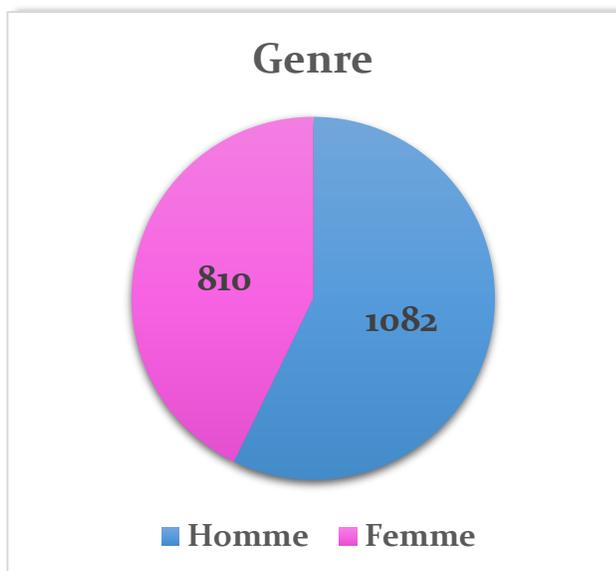
Les intervenantes en soutien communautaire s'occupent aussi de la sélection des demandeurs de logements et des demandes de changement de logements. Elles ont répondu aux diverses demandes d'informations sur la RÉSAC, sur les critères d'admissibilité, sur les différents logements disponibles, sur le processus de sélection et sur les délais d'attente. Elles ont accompagné et guidé les demandeurs dans leurs démarches auprès de l'organisme. Elles se sont aussi occupé de la mise à jour des trois (3) listes d'attente. Ici, il faut remercier notre stagiaire qui a été d'une grande aide.

Les intervenantes en soutien communautaire ont maintenu leur apport aux activités de gestion immobilière lors d'interventions d'exterminations afin d'informer et d'accompagner

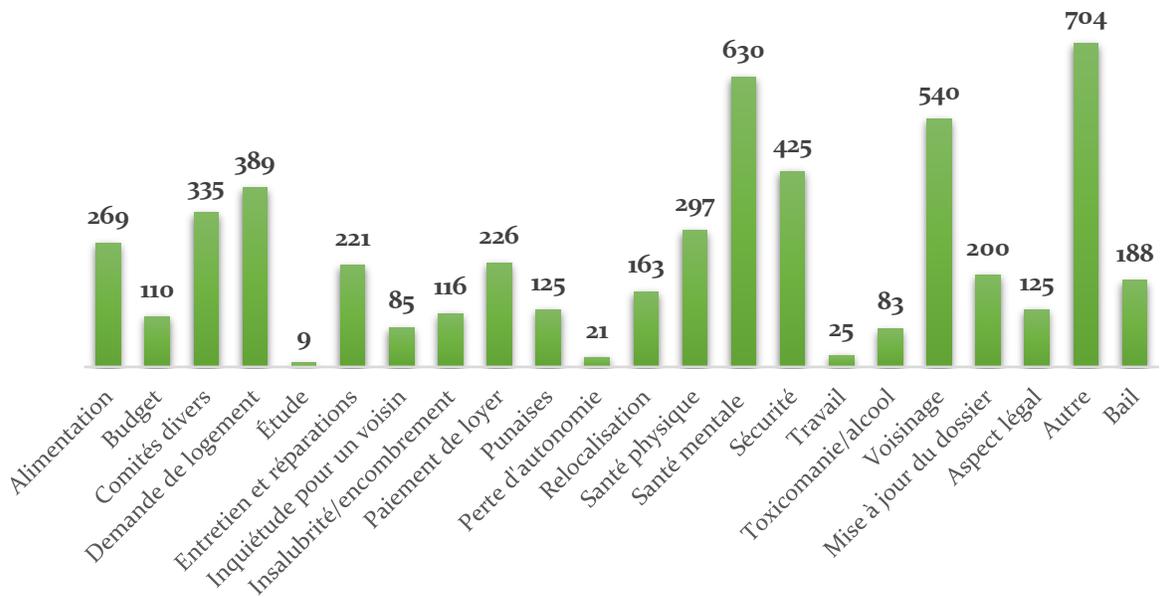
les locataires sur les démarches à réaliser et, au besoin, les ont encadrés dans la préparation de leur logement.

Enfin, et le plus important, les intervenantes ont continué dans cette période cruciale à **créer des liens significatifs avec les locataires** afin de pouvoir identifier les situations présentant un risque éventuel pour leur stabilité résidentielle. Les contacts avec l'équipe d'intervention ont été encore plus nécessaires considérant la solitude vécue par plusieurs de nos locataires.

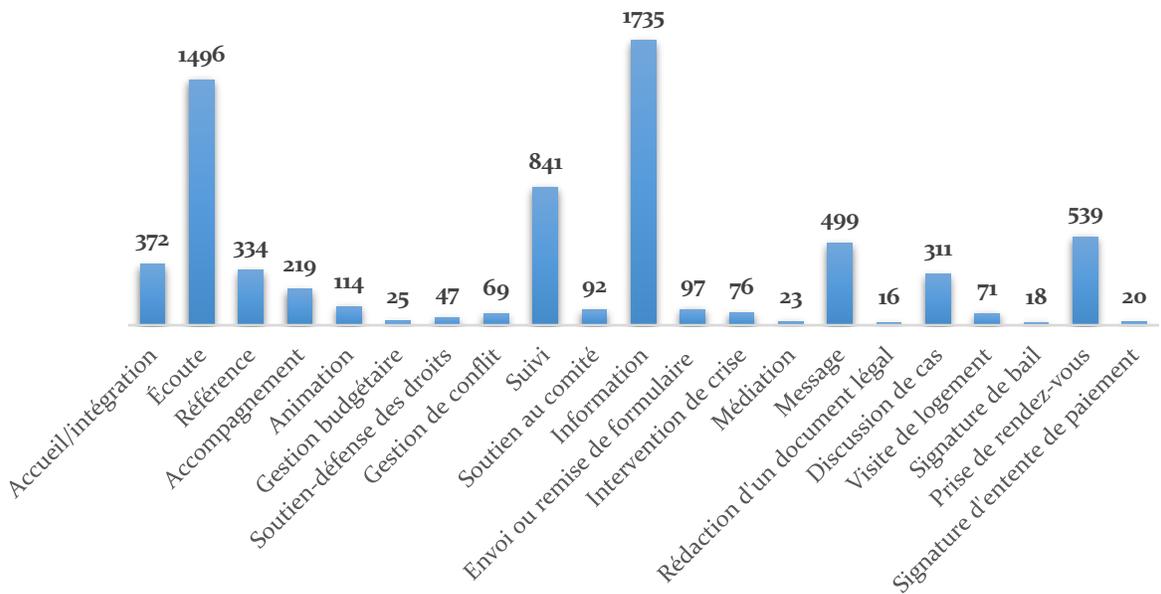
Les tableaux suivants présentent les interventions ayant eu cours en 2020 auprès des locataires, soit 1082 hommes et 810 femmes ainsi qu'auprès des demandeurs :



Motifs d'intervention



Types d'intervention



S'entraider entre pairs à la RÉSAC : un projet en latence en 2020

En harmonie avec ses valeurs d'éducation populaire et de développement du pouvoir d'agir, la RÉSAC a mis en place à l'été 2019, un projet structurant valorisant l'entraide entre pairs. Ce projet est financé par la Société d'habitation du Québec dans le cadre de la mesure 12 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale. La présence au sein de nos milieux de vie de personnes en mesure de partager leur vécu expérientiel est une richesse dont notre communauté composée de 170 résidents peut bénéficier par la mise en place de ce projet. Pour ce faire, notre agente de projet, Sonia Roy a pour mandat de créer, former et soutenir un comité de pairs aidant-es, approche porteuse d'espoir dont les recherches démontrent tout leur impact sur le rétablissement et la stabilité des personnes.

À sa deuxième année, notre projet s'est trouvé évidemment en latence. Notre agente a tout de même maintenu les liens avec les personnes intéressées à devenir pair-aidant-es. Nous avons poursuivi les démarches d'entente avec l'AQRP, organisme qui a mis en place Pair Aidant Réseau et conçu une formation spécifique. Et enfin, sans surprise, nous avons reporté à quelques reprises les rencontres de formation.

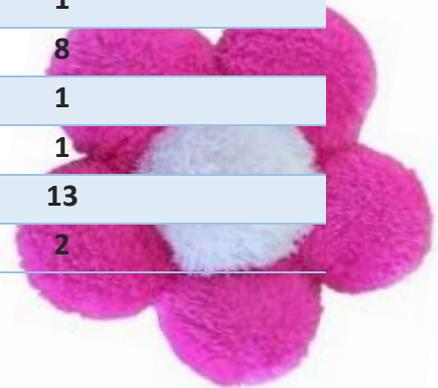


Dans ce contexte, nous avons convenu avec la SHQ de mettre le projet en œuvre dans la prochaine année et démontrer sa pertinence et les bénéfices sur la stabilité résidentielle et l'amélioration de la qualité de vie des personnes vivant des problèmes de santé mentale et/ou ayant connu l'itinérance.

Références et suivis

Le tableau suivant dresse le portrait des organismes et institutions qui ont référé ou qui ont accordé un suivi clinique et dans la communauté aux locataires des Habitations du Réseau de l'Académie en 2020. Il est important de retenir que ces données relèvent des entrevues et des autorisations à communiquer que nous ont accordées nos locataires. La collaboration des intervenants avec notre équipe est d'une importance capitale. Le soutien communautaire est ici complémentaire et permet le succès de la stabilité résidentielle.

Institutions ou organismes	Nombre de locataires au 31 déc. 2020
CHUM-Hôpital Notre-Dame (psychiatrie et clinique externe)	39
Hôpital L.-H.-Lafontaine (psychiatrie et clinique externe)	7
Hôpital Maisonneuve-Rosemont (psychiatrie et clinique externe)	4
Hôpital Royal Victoria	1
Institut Philippe Pinel	4
Hôpital St-Luc	1
Hôpital Juif	1
Équipes SIV du CIUSSS Centre-sud et de l'Est-de-l'Île-de Montréal	6
Santé mentale Adulte CSSS Jeanne-Mance	1
Clinique JAP	1
Clinique externe de santé mentale de Pierre-Janet	1
Clinique Jeune adulte IUSMM	1
Diogène	8
Suivi communautaire Le FIL	7
CLSC des Faubourgs	16
CLSC du Plateau Mont-Royal, Pointe-de-l'Île, Saint-Henri, La Visitation, Hochelaga-Maisonneuve, Montréal-Nord, Lasalle, Verdun, Ahuntsic, Saint-Louis-du-Parc	20
Maison L'Échelon	15
Maison Les Étapes / Forward House	3
Maison L'Intervalle	1
Maison Le Parcours	1
Le Mûrier	1
Revivre	1
Cyprès	1
Centre Dollard-Cormier (CRDM)	8
Groupe intervention Travail	1
L'Escale	1
Groupe L'Itinéraire	13
Mission Bon Accueil	2



Auberge Madeleine	2
Maison Chez Doris	2
Maison Marguerite	1
Maison du Père	4
Curateur public	3
Face-à-face	1
PRISM Accueil Bonneau	4
La Dauphinelle	1
Diners Saint-Louis	1
Resto-Plateau	1
Maison Plein-Cœur	1
Projet Logement Montréal	4
La Rue des femmes	5
Les Impatients	1
Old Brewery Mission	4
Centre Booth de l'Armée du Salut	1
Emploi-Québec	1
Centre Gédéon-Ouimet	1
Sans références ou suivis connus	30

Programmes spécifiques de financement du soutien communautaire

Comme l'an dernier, nous avons reçu en 2020, deux subventions en soutien communautaire liées à des ententes particulières. Ce financement a permis d'apporter un soutien communautaire encore plus adéquat à nos locataires assurant ainsi une plus grande stabilité résidentielle.

Financement pour le soutien communautaire en logement social dans le cadre du Plan régional NSA santé mentale

Débutant au printemps 2018, et toujours en cours en 2020, ce projet se traduit en une entente de collaboration avec la direction des services en santé mentale du CIUSSS Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal. Grâce à ce financement récurrent, nous avons développé un poste de 35 h/semaine pour du soutien communautaire auprès particulièrement des locataires de la phase I, II, III et IV. Par cette collaboration, nous devons octroyer 14 logements à des

personnes répondant aux critères NSA (niveaux de soins alternatifs) référées par les services en santé mentale du CIUSSS. En décembre 2020, l'entente formelle était en voie d'adoption et 2 références avaient été reçues.

Financement pour le soutien communautaire en logement social dans le cadre du Plan d'action interministériel en itinérance-SRA

Signée en mai 2018 et toujours en vigueur en 2020, une entente avec Projet Logement Montréal pour l'accueil de 5 participants a permis l'embauche pour 3 années consécutives, d'une intervenante travaillant 35 h/semaine dans notre milieu de vie accueillant le plus de personnes en situation d'itinérance ou à risque, soit notre maison de chambres, la phase V. En cette année de pandémie, cette ressource a été essentielle au soutien individuel certes, mais aussi à l'harmonie collective qui a été affectée par la solitude et l'anxiété générée par la crise.



L'équipe du soutien communautaire en réunion d'équipe version Zoom 2020

Autres financements d'urgence

Dans un contexte de crise comme l'a été l'année 2020, des dépenses irrégulières ont nécessité du financement extraordinaire. Grâce à divers fonds d'urgence qui ont totalisé 19 000 \$, nous avons pu embaucher notre stagiaire Caroline Murphy, finissante en technique de travail social, pour une période de 6 mois, question d'apporter du souffle à l'équipe et un soutien approprié aux locataires. Il a aussi fallu équiper notre équipe pour le télétravail et faire l'achat d'équipement de protection individuelle. Nous avons aussi fourni deux masques réutilisables à chacun de nos 170 locataires, permettant ainsi de prévenir les éclosions dans les milieux. Nous tenons donc à remercier Centraide ainsi que le Fonds Desjardins, l'Arrondissement du Plateau Mont-Royal et la députée de Mercier, Ruba Ghazal pour leur soutien qui fut plus que financier, accordant toute leur bienveillance dans cette opération sans précédent.

Formations

Thème	Offertes par	Qui	Quand
Trouble de personnalité limite: stratégies d'intervention	Association des services de réhabilitation sociale du Québec	Shiva, Manon, Nicole et Caroline	11 février
Journée COVID-19 - La gestion des RH à l'ère de la pandémie	Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA)	Manon	20 mars
Les premiers secours en cas de désastre:	Réseau de recherche en santé des populations du Québec	Sonia, Nicole et Manon	1 ^{er} avril
Échange virtuel sur l'intervention de proximité en temps de pandémie de la COVID-19	Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ)	Shiva et Nicole	9 avril
L'intervention à distance	AIDQ	Shiva et Manon	23 avril
Préparer un retour au travail différent	CRHA	Manon	12 mai
Discussion avec un pair-aidant	Association Québécoise de réadaptation psychosociale	Nicole et Shiva	27 mai
Analyse différenciée selon les sexes +	Relais-Femmes et FOHM	Shiva et Nicole	8,14 et 15 octobre
L'accompagnement des personnes ayant subi des agressions sexuelles	ÉducaLoi	Manon, Shiva et Nicole	9 décembre

Représentation / concertation

Activités	Organisations	Qui	Quand
L'approche globale en accompagnement résidentiel	CRÉMIS	Manon	24 février 2020
Échanges de pratiques autour de l'approche	MMFIM	Manon	26 février 2020

SRA dans la région de Montréal			
Conférence de presse 10 millions \$ pour le soutien communautaire en logement social à Montréal	RQOH et RAPSIM / Quatre murs ce n'est pas assez !	Manon et Shiva	2 mars 2020
Mieux se connaître pour mieux collaborer ensemble	FOHM et CCSMTL	Manon, Nicole et Shiva	11 mars 2020
Rencontre d'évaluation projet SRA	CCSMTL	Nicole	25 mars
Consultation sur le Plan d'action intersectoriel en santé mentale	CCSMTL	Shiva et Manon	30 mars 2020
Conférence téléphonique-table ainés du Faubourg	CCSMTL	Manon	16 avril 2020
Échange de pratiques des directions/coordinations des OSBL-H de la FOHM	FOHM	Manon	14 mai 2020
Rencontre avec Marjolaine Despars du développement de l'habitation de Montréal	Ville de Montréal	Manon	20 mai 2020
Échanges de pratiques des directions/coordinations des OSBL-H ainés de la FOHM	FOHM	Manon	20 mai 2020
Rencontre OBNL Habitation pour aîné-s	CCSMTL et Direction régionale de la santé publique	Manon	4 juin 2020
Rencontre des membres de la CDC Action solidarité Grand Plateau	CDC Grand Plateau	Manon	4 juin 2020
Webinaire sur le déconfinement des organismes communautaires	CCSMTL et Direction régionale de la santé publique	Manon	18 juin 2020
2^e rencontre OBNL Habitation pour aîné-s	CCSMTL		23 juin 2020
Assemblée générale annuelle de la FOHM	FOHM	Manon et Robert	16 septembre
Assemblée générale annuelle du RAPSIM	RAPSIM	Manon et Pascal	22 septembre

Table des partenaires du réseau local de services santé mentale Jeanne-Mance	CCSMTL	Shiva, Manon et Pascal	6 octobre
Échanges des pratiques-DG et coordination	FOHM	Manon	7 octobre
Rencontre sur le SRA	FOHM	Manon	20 octobre
Financement ICRL	SCHL	Manon	5 novembre
Rencontre virtuelle des OSBL d'habitation pour aînés	RQOH	Manon	24 novembre
Présentation de la recherche: "À l'abri des courants d'air - la sécurité des femmes dans les OSBL"	FOHM et Relais-Femmes	Nicole et Shiva	25 novembre
Focus group : Habiter son logement subventionné	Recherche FQRSC	Nicole et Shiva	27 novembre
Focus group : Habiter son logement subventionné	Recherche FQRSC	Manon	7 décembre

Regroupements desquels nous sommes membres

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)

Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)

Action Solidarité Grand Plateau

Table des partenaires du réseau local de services en santé mentale Jeanne-Mance

Regroupement des organismes aînés du Faubourgs

Table Alliances 3^e Âge

Nos partenaires

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)

Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)

Atelier Habitation Montréal (GRT-AHM)

Groupe communautaire L'Itinéraire

Ville de Montréal

Cégep Marie-Victorin

Projet Logement Montréal



Nos bailleurs de fonds et donateurs

CIUSSS du Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal

Société d'Habitation du Québec (SHQ)

Emploi et Développement Social Canada

Centraide

Fonds Desjardins

Arrondissement du Plateau Mont-Royal

Députée de Mercier Ruba Ghazal

Restaurant La Banque pour les délicieuses poutines de la Fête nationale

Des remerciements spéciaux

Parce qu'on ne peut naviguer dans des eaux aussi troubles sans solidarité, nous tenons à remercier nos partenaires du CIUSSS du Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal, particulièrement les organisatrices communautaires Louise Bourque et Marie-Josée Dupuis pour leur support technique et surtout moral. Elles ont été nos références principales dans cette grande structure qui s'organisait au jour le jour et nous avons toujours pu compter sur leur appui rassurant pour tout type de problèmes.

Enfin, la distribution d'équipement de protection individuelle à chaque semaine ainsi que les services de la sécurité qui ont été affectés à la phase VI ont donné à tous et toutes, personnel comme locataires, un sentiment de sécurité essentiel en période de crise.

Perspectives 2021

Développement immobilier et gestion immobilière

En premier lieu, nous poursuivrons le développement du projet Jean-Brien. Suite à la crise de la COVID-19, la Société d'habitation du Québec a retenu pour le moment les subventions pour les travaux. Seules les rénovations des logements vacants ont été validées (phases 1 à 3). Nous espérons tout de même en 2020 effectuer :

- Le nettoyage des conduits de sècheuses (toutes les phases)
- Le changement des chauffe-eaux (phase IV et V)
- Le changement du système Intercom (phase V)
- La mise à niveau des pavés de la cour (phase IV)
- La rénovation des logements vacants (phase V)

- La réfection des escaliers avant (phase V)

Gestion administrative et financière

- Procéder à l'aménagement de nos nouveaux bureaux ;
- Consolider la gestion administrative du bureau ;
- Réviser le site Internet;
- Bonifier la méthode d'archivage.

Gestion locative

- Poursuivre le plan d'action pour l'accueil des nouveaux locataires ;
- Consolider le processus de location de logement.

Développement social et communautaire

- Poursuivre la mise en œuvre des nouveaux projets de soutien communautaire selon les ententes convenues avec le CIUSSS Centre-sud et le gouvernement du Canada ;
- Formuler des nouvelles demandes de subvention pour la poursuite des activités de soutien communautaire;
- Faire le bilan de la crise de la COVID-19 ;
- Poursuivre notre projet *S'entraider entre pairs à la RÉSAC* ;
- Poursuivre la mise en œuvre du plan d'action communautaire triennal 2019-2022 dont on trouve les enjeux aux pages suivantes.

Plan d'action communautaire triennal 2019-2022

Considérant que le logement est un déterminant majeur de la santé ;
Considérant que l'expérience en logement peut avoir un impact sur le développement du pouvoir d'agir d'une personne ;

Nous avons débuté en 2019 et poursuivons pour la troisième année, les objectifs de notre plan d'action communautaire triennal qui permettra de favoriser la stabilité résidentielle des 170 personnes résidant dans nos sept milieux de vie. Depuis maintenant plus de 30 ans, les personnes engagées à l'organisme développent des pratiques qui permettent une stabilité résidentielle certaine chez une bonne proportion de locataires. La déstabilisation de l'année 2020 apportera certainement ses nouveaux défis.



Enjeux principaux

Ces enjeux ainsi que leurs objectifs ont été présentés dans le plan d'action communautaire triennal 2019-2022 qui est disponible pour consultation.



**Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez
aux Habitations du Réseau de l'Académie**



RESAC

.....
LES HABITATIONS DU RÉSEAU DE L'ACADÉMIE