



De l'habitation à dimension humaine



RAPPORT ANNUEL 2022

MOT DE LA DIRECTION

Chers membres, partenaires et collaborateurs,

Au terme de cette année, 2022, nous tenons à vous souligner les efforts importants déployés par Hapopex, au sein de la communauté montréalaise, pour réaliser nos objectifs de développement et de consolidation de projets de logements sociaux et communautaires. Les défis auxquels nous avons fait face ont été nombreux et complexes, mais notre engagement envers notre mission n'a jamais faibli.

Il est à noter que nous avons vécu une croissance importante au cours de l'année ce qui a cimenté Hapopex comme acteur d'envergure au sein de la communauté métropolitaine. Le nombre de logements sous notre gouverne a augmenté de 30% ce qui situe Hapopex comme chef de file en tant que développeur communautaire notamment auprès des communautés ethnoculturelles dans la région métropolitaine.

Dans un monde où les barrières semblent parfois insurmontables, nous avons persévéré avec détermination. Le résultat a été la livraison de 3 nouveaux projets à Montréal-Nord et Lachine.

En conséquence, nous avons aussi été témoins des histoires de résidents qui ont trouvé un foyer chaleureux et bienveillant, des sourires reconnaissants qui ont marqué notre quotidien et des moments de solidarité qui ont transcendé les difficultés. Cela a renforcé notre conviction en l'importance de notre mission et en notre capacité à apporter un changement positif.

Nous savons que les défis ne disparaîtront pas du jour au lendemain, mais nous sommes prêts à continuer à les affronter avec ténacité et créativité. Les leçons que nous avons tirées de cette année nous guideront dans la recherche de solutions innovantes pour répondre aux besoins de nos communautés.

En tant que dirigeants, nous sommes reconnaissants de l'engagement et du dévouement de notre personnel, de nos bénévoles et de nos partenaires. Ensemble, nous avons vécu des situations complexes, mais nous les avons surmontés avec énergie et esprit d'équipe.

Nous vous invitons à prendre le temps de parcourir ce rapport annuel afin de découvrir nos réalisations et nos succès et à réfléchir aux opportunités futures qui s'offrent à nous. Vos idées, vos suggestions et votre soutien continu sont essentiels pour façonner notre devenir.

Au nom de toute l'équipe d'Hapopex, on vous remercie encore une fois pour votre confiance et votre engagement. Ensemble, nous pouvons avoir un impact considérable sur l'avenir de l'habitation sociale et communautaire à Montréal.

Delfino Campanile
Président du conseil d'administration

Nathalie Meilleur
Directrice générale

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

LA MISSION D'HAPOPEX

Les Habitations populaires de Parc-Extension (Hapopex) est un organisme à but non lucratif qui est présent à travers la ville de Montréal depuis 27 ans.

La mission d'Hapopex est d'acquérir et de gérer des immeubles afin de répondre aux besoins des personnes démunies ou vulnérables, en leur apportant un soutien à travers des logements abordables de qualité, mais aussi avec un accompagnement psychosocial lorsque c'est nécessaire. Ainsi, Hapopex a à cœur d'offrir des services de qualité en s'inspirant des meilleures pratiques, et d'en assurer la pertinence et la pérennité. Pour cela, elle s'engage dans le développement de logements communautaires et abordables pour tous et toutes en mettant au premier plan la transparence, l'intégrité et la responsabilité envers ces locataires et ces partenaires. De plus, Hapopex prend son ancrage dans l'accueil privilégié des communautés ethnoculturelles en permettant à des personnes issues de milieux sociaux différents de se côtoyer et de cohabiter de façon harmonieuse.



Pour nous l'excellence se reflète dans la qualité des services que nous offrons à nos locataires et par le professionnalisme que nous démontrons envers tous et toutes. Elle exprime notre volonté de rigueur, de s'inspirer des meilleures pratiques pour nous maintenir en amélioration continue.

Pour nous l'excellence c'est aussi la mise en place de conditions de succès qui nous permettent de demeurer agile et d'assurer, à long terme, notre pertinence et notre pérennité.

Pour nous prioriser l'humain signifie faire preuve d'ouverture, agir avec respect et créer des conditions qui protègent la dignité humaine et l'autonomie des personnes à faire des choix éclairés et participer à améliorer leur milieu de vie.

EXCELLENCE

ENGAGEMENT

HUMANISME

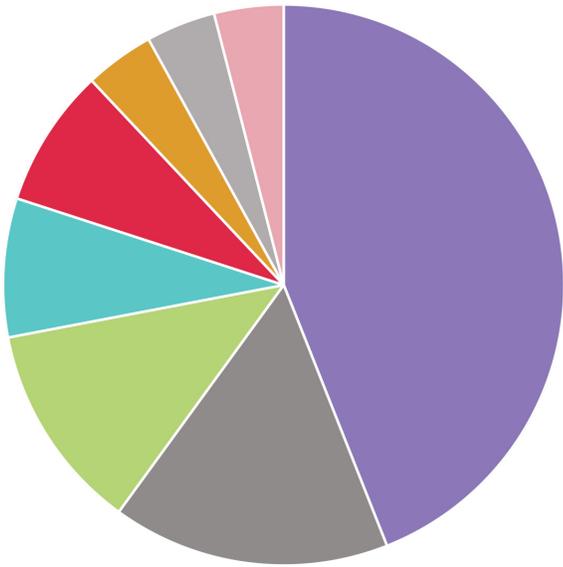
DIVERSITÉ

Pour nous l'engagement se manifeste par notre intention de poursuivre le développement d'habitation communautaire et abordable pour tous et toutes et de contribuer à la revitalisation urbaine.

Pour nous l'engagement c'est aussi synonyme de transparence, d'intégrité dans nos pratiques, d'agir de manière responsable envers nos locataires et nos partenaires.

Pour nous la diversité prend notamment son ancrage dans l'accueil privilégié des communautés ethnoculturelles.

Pour nous la diversité c'est aussi contribuer à une vie de quartier permettant à des personnes issues de milieux sociaux différents, de se côtoyer et de cohabiter de façon harmonieuse.



Parc Extension : 11

Côte-des-Neiges : 4

Montréal Nord : 3

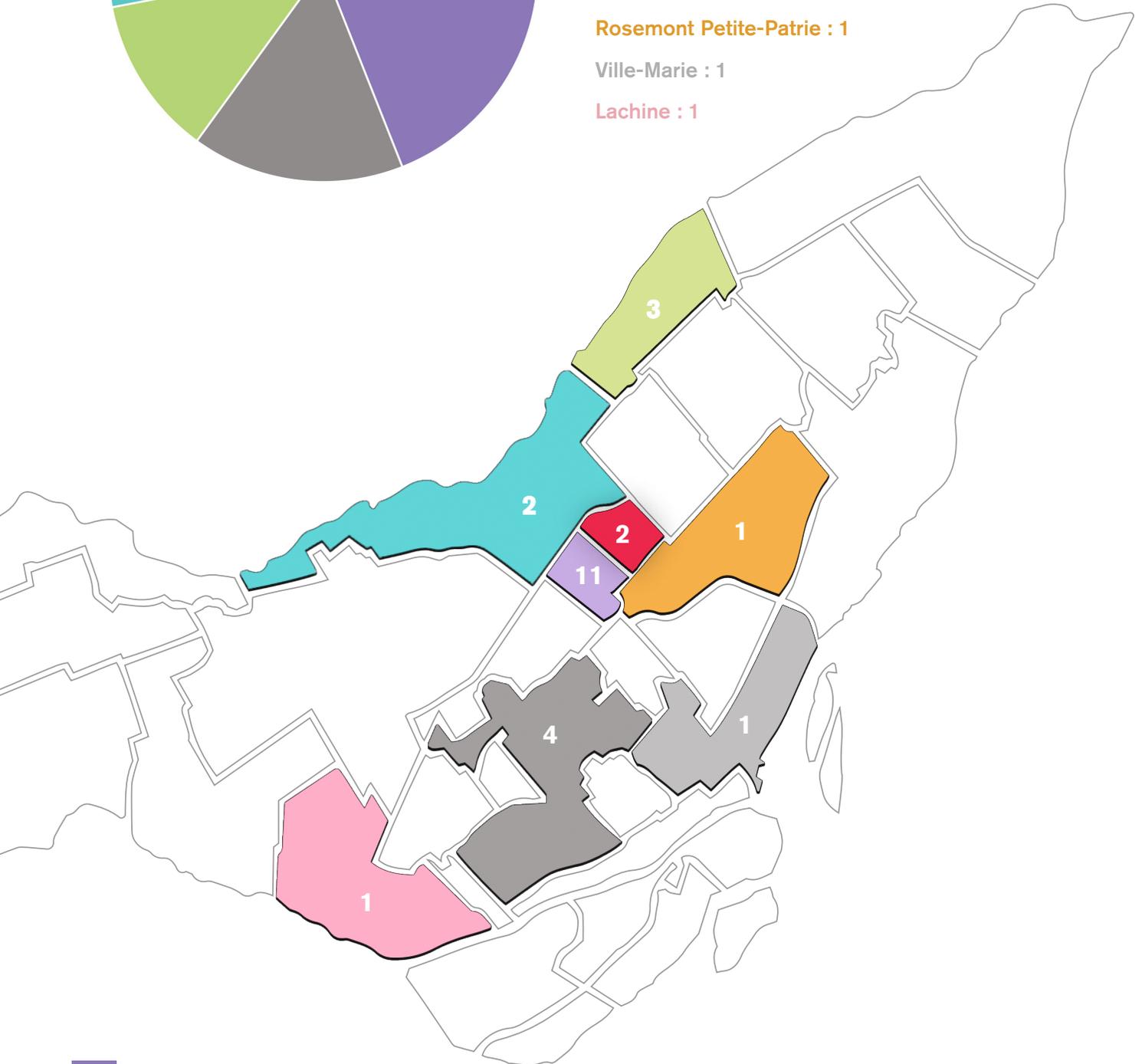
Ahuntsic : 2

Villeray : 2

Rosemont Petite-Patrie : 1

Ville-Marie : 1

Lachine : 1



LA PETITE GRAND HISTOIRE D'HAPOPEX

Hapopex a été créé en 1995 par le Regroupement en aménagement de Parc-Extension, comme réponse à la crise du logement locatif dans un quartier touché par la pauvreté. Après la gestion de deux immeubles de la SHDM situés à Parc-Extension, nous avons développé de nouveaux projets à partir de 1999 à travers 7 quartiers de Montréal (Parc-Extension, Côte-des-Neiges, Montréal-Nord, Villeray, Ahuntsic, Cartierville et Lachine). Nous adoptons une approche proactive dans l'identification de projets pouvant répondre aux besoins des habitants de Montréal et développons des partenariats stratégiques à cette fin.

Actuellement, notre parc locatif compte 29 bâtiments pour un total de 641 logements. Nos logements possèdent 2 volets distincts, un proposant des logements familiaux subventionnés et non subventionnés, et un autre dédié aux personnes seules et vulnérables de plus de 45 ans. Malgré son autonomie, cette clientèle reçoit des services psychosociaux spécifiques donnés par notre équipe d'intervenantes, qui est entrée en fonction en 2009 afin de répondre aux besoins grandissants de la population.

En 2014, nous avons pris en gestion un nouvel immeuble appartenant à l'organisme HAVICO à Montréal-Nord. Cette année 2022 a été riche en livraison, car trois immeubles sont entrés en fonction comptant 155 portes, et d'autres sont à venir très prochainement.



ORIENTATION 1

Croître de façon stratégique par opportunité en priorisant les secteurs (quartiers / municipalités) qui ont des besoins importants en logements communautaires et abordables et une mixité ethnoculturelle.

ORIENTATION 2

Optimiser l'expérience client en s'assurant que les services existants et à venir répondent aux besoins de nos locataires.

ORIENTATION 3

Développer les capacités d'agir à l'interne afin d'atteindre les cibles de croissance et préparer l'organisation en conséquence en optimisant son fonctionnement.

ORIENTATION 4

Actualiser la gouvernance stratégique dans un contexte d'action communautaire en s'assurant une participation active et collective de l'ensemble des administrateurs par un accompagnement personnalisé, au besoin.

25 Immeubles



677 logements



HAPOPEX propriétaire

Hapopex est aujourd'hui propriétaire d'un parc immobilier de 20 immeubles pour un total de 587 portes. Ces immeubles ont été acquis dans le cadre du programme AccèsLogis, financé conjointement par le gouvernement du Québec et la ville de Montréal.

HAPOPEX gestionnaire

Depuis novembre 2014, Hapopex est aussi responsable de la gestion de 5 immeubles (90 logements), 4 sont détenus par la SHDM et 1 par Havico-MN. Ils sont situés au sein de Parc-Extension, mais aussi à Ville-Marie, Villeray et Montréal-Nord.

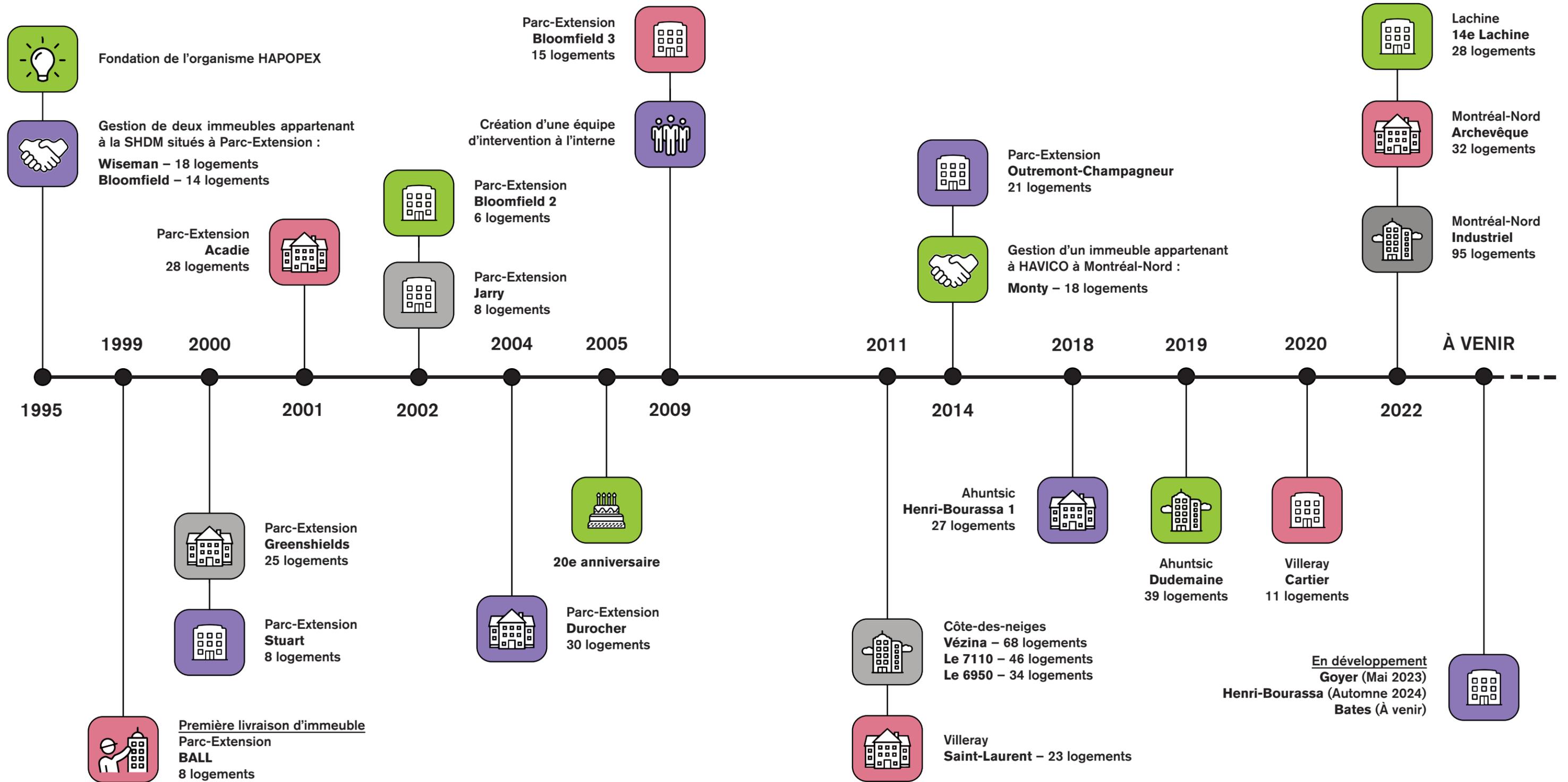
HAPOPEX volet social

Nous comptons également 7 immeubles (182 portes) de types Volet III* qui sont dédiés aux personnes seules et vulnérables, mais autonome de 45 ans et plus. Cette population est sélectionnée sur la base d'évaluations psychosociales, conduites par des intervenant.es de milieu en habitation diplômé.es en travail social ou tout autres domaines connexes.

* Volet I : logement famille régulier subventionné et non subventionné

Volet III : logement destiné aux personnes seules de 45 ans et plus avec besoins psychosociaux

PROGRESSION DE L'ORGANISME



BILAN DE L'ANNÉE 2022

1. NOS PROJETS (DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER)

2022 a été l'une des plus riches pour Hapopex en termes de développement, nous avons agrandi notre parc immobilier de 155 portes pour 3 immeubles situés à Lachine et Montréal Nord. Nous avons pris possession de ces immeubles à la même période (mai-juin 2022) ce qui a comporté son lot de défis pour notre équipe. L'immeuble situé sur le boulevard Industriel comporte 95 logements, c'est une première pour Hapopex, un immeuble d'une telle envergure. Nous avons alors dû adapter nos méthodes de gestion afin qu'elles correspondent aux besoins d'un tel immeuble. Un an plus tard, nous pouvons dire que nous avons réussi. Par ailleurs, nous travaillons activement à faire avancer la phase II du projet située 4135 Boul. Industriel, qui est un projet d'environ 135 portes. Ces immeubles comportent en grande partie des logements dédiés aux familles, très en demande dans ce secteur.

De plus en octobre 2022, après un an de retard, les travaux de rénovation majeurs ont débuté pour nos immeubles situés dans l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville sur le boulevard Henri-Bourassa. Un projet de 72 logements qui devrait voir le jour au printemps/été 2024. L'ensemble des locataires le souhaitant ont été relocalisés dans notre parc immobilier le temps que les travaux suivent leurs cours. Ils auront alors la possibilité de regagner leur immeuble d'origine dans des logements flambants neufs.

Ensuite, le chantier sur la rue Goyer situé à Côte-des-Neiges a suivi son cours tout au long de l'année 2022 en touchant à sa fin au début 2023. Malgré du retard sur la date de livraison prévue, nous avons pu meubler les logements et commencer à louer les chambres en partenariats avec les CIUSSS du Centre-Sud et Ouest-de-l'île de Montréal dans le cadre du plan régional NSA (niveau de soins alternatifs) santé mentale du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Durant l'année 2022, nous avons eu la chance de bénéficier, à l'immeuble 7110 Côte-des-Neiges, d'un partenariat avec l'organisme MU: en effet, à l'automne, une œuvre intitulée *Trouver de nouveau un foyer (Finding Home Again)* a été conçue et peinte par l'artiste Dan Butler et complétée par les mots de l'auteure et poétesse Rupī Kaur sur la façade nord de l'immeuble. La murale symbolise le parcours des personnes immigrantes en quête d'un avenir meilleur. Cette œuvre fait ainsi grandement écho avec les résidents de l'immeuble ainsi qu'avec la population de l'arrondissement de Côte-des-Neiges où l'immeuble est situé, puisque celui-ci constitue l'un des quartiers les plus peuplés et diversifiés ethniquement à Montréal.





II. NOS LOCATAIRES (SERVICES AU LOCATAIRES)

Nous avons à cœur de répondre aux besoins de nos locataires à travers un service adapté et de qualité. C'est alors sur cela que nous avons travaillé cette année 2022. Dans un premier temps, nous avons recruté un contremaître en entretien et réparation : François Germain, qui nous a permis d'apporter un savoir-faire et de la structure nécessaire afin de fournir le niveau de service souhaité. Nous avons également mené un travail de sensibilisation sur les responsabilités qui incombent aux locataires afin de réduire les demandes qui ne nécessitent pas l'intervention de notre équipe. Par exemple, le changement de batterie des systèmes d'alarme incendie qui se fait annuellement, mais aussi le changement d'ampoule et autres. Nous avons tout de même rencontré quelques défis en termes de recrutement pour des préposés en entretien, car la demande sur le marché du travail est très forte et nous avons beaucoup de mal à concurrencer le secteur privé.

Ensuite, toujours dans le but de fournir un service à la clientèle personnalisé et convivial, nous avons mis en place en été 2022, un service d'appels d'urgence. Tous les appels reçus en dehors des heures de bureau sont reçus par des agents de gestion d'appel qui sont formés pour fournir une assistance et un service à la clientèle personnalisés vingt-quatre heures par jour, sept jours sur sept, y compris les jours fériés. Cela nous a donc permis de réduire grandement les déplacements inutiles de notre équipe.

Notre offre de logements fonctionne sur liste d'attente interne pour les personnes qui résident déjà dans l'un de nos immeubles et externe pour les autres personnes qui désirent un logement. Nous avons mis durant cette année un point d'honneur à prioriser les personnes sur la liste interne afin de les relocaliser dans un logement plus adapté en fonction de leurs besoins changeants (naissances, problème de santé, demande de logement subventionné et autres situations jugées pertinentes par Hapopex).

Enfin, nous avons fait la traditionnelle distribution de cadeaux de Noël auprès des enfants des locataires d'Hapopex. Elle s'est tenue au bureau, décoré pour l'occasion, 59 enfants ont reçu un cadeau des mains du Père Noël interprété par Louis Renière (intervenant). Cependant, nous étions prêts à accueillir une centaine de famille ainsi, nous espérons avoir une plus grande participation pour la prochaine distribution.

III. NOTRE ÉQUIPE

Nous avons eu beaucoup de mouvement au sein de l'équipe Hapopex en 2022. Dans un contexte post-pandémique et face à la réalité de l'embauche/pénurie de main-d'œuvre et ce dans tous les domaines confondus, Hapopex a tout de même accueilli deux nouveaux gestionnaires immobiliers, deux préposés à l'entretien et réparation pour nous permettre de soutenir la croissance liée à la prise de possession de 3 nouveaux immeubles ainsi que 2 commis comptable. Une nouvelle chargée de projets, Julie Bonniol, est également rentrée en poste à l'automne 2022. Le recrutement continu d'être un défi de taille et Hapopex met tout en œuvre pour recruter les meilleurs talents afin de compléter son équipe, en étant conscient que le service à la clientèle demeure notre priorité et un défi de tous les jours.

BILAN 2022 DES INTERVENANT.ES DE MILIEU EN HABITATION COMMUNAUTAIRE

L'année 2022 aura été sous le signe d'un rafraîchissant retour à la normale en intervention, avec la fin des mesures sanitaires liées à la COVID. Cela a notamment permis la reprise des activités collectives habituelles, au grand bonheur à la fois des locataires et des intervenant.e.s.

Par ailleurs, l'équipe d'intervention a connu certains changements au cours de l'année; Marco Sanchez, s'est joint à l'équipe comme gestionnaire principal en intervention. Son arrivée a permis à l'équipe de consolider ses façons de faire et de développer ses pratiques en intervention.



L'intégration d'un nouvel immeuble de type Volet III à Lachine a représenté pour l'équipe d'intervention un beau et stimulant défi en 2022. Notamment en raison de l'éloignement de cet immeuble par rapport au reste du parc immobilier d'Hapopex. L'équipe d'intervention a donc réussi à bâtir de nouveaux liens avec les ressources de Lachine, à accueillir 10 nouveaux locataires ayant besoin de soutien psychosocial et à créer un nouveau milieu imprégné des couleurs et de la mission communautaire d'Hapopex.

De plus, un important travail sur l'écriture d'une politique de zéro tolérance envers la violence sous toutes ses formes, s'est entamé à la suite de l'arrivée de Marco Sanchez dans l'équipe. Ce travail de formaliser officiellement cette politique va permettre d'asseoir plus solidement la vision d'Hapopex quant au fait que locataires et personnel méritent, en toutes circonstances, d'être respectés en toute dignité. En outre, une telle politique affirme clairement nos intentions d'assurer un environnement sain et sécuritaire pour tous, que cet environnement tienne lieu de résidence ou de milieu de travail.



Accompagnement social individuel

L'équipe d'intervention a la charge de sélectionner, d'accueillir et de veiller à l'intégration des nouveaux locataires dans les immeubles de Volet III. Cet aspect a évidemment été important dans le cadre de l'arrivée du nouvel immeuble à Lachine, puisque dix nouveaux locataires de Volet III ont été admis et ont déménagé en l'espace de seulement deux mois.



Ensuite, le processus d'admission sur la liste d'attente en Volet III a été retravaillé en 2022 par l'équipe d'intervention, dans l'optique de bonifier nos pratiques dans la sélection des futur.es locataires d'Hapopex. Des modifications ont par exemple été apposées sur certaines conditions permettant l'admission sur la liste d'attente. Le but de ce travail était bien sûr d'améliorer les outils à la disposition de l'équipe dans le cadre de la sélection de nouveaux candidats en Volet III. En perfectionnant nos méthodes, nous ciblerons plus facilement les nouvelles personnes à admettre pour obtenir un logement en Volet III tout en nous assurant bien sûr qu'elles continuent d'être en adéquation avec la palette de services de soutien individuel correspondant à notre mission.

En 2022, les responsabilités des intervenant.es en Volet III ont été dans la continuité des années antérieures, en assurant le suivi individuel des locataires et dans l'organisation des activités collectives. La fréquence du suivi individuel des locataires dépend évidemment des besoins particuliers de chacune.e : dans certains cas, les intervenant.es rencontrent ponctuellement la personne, dans d'autres cas, une fois par mois ou même chaque semaine. L'équipe d'intervention s'adapte ainsi vraiment à la situation de chaque résident. Entre 25 et 50% des locataires ont besoin d'un suivi régulier, voire intensif. L'écoute active est toujours une part essentielle du travail des intervenants.



Accompagnement collectif

Le volet collectif pour les locataires de Volet III continue toujours de jouer un rôle de première importance. Dans la majorité des cas, les activités du type sorties à l'extérieur de nos immeubles sont offertes à l'ensemble des résidents, question d'assurer un service équitable à tous. Les activités organisées au sein des immeubles, quant à elles, vont plus ou moins varier selon les intérêts des locataires des différents immeubles et des caractéristiques propres à chaque milieu (présence de salle communautaire, cuisine fonctionnelle, etc.).

Comme chaque année, la tenue des activités a différents objectifs en commençant par briser l'isolement, mais aussi tisser des liens, travailler la confiance en soi et enfin donner accès à nos locataires à des opportunités qu'ils n'auraient pas forcément dans un autre contexte. Dans nos immeubles de Volet III, la participation fluctue beaucoup selon l'immeuble et le type d'activité. La plupart du temps, entre 20 et 33 % des locataires participent à une activité, mais cela peut atteindre plus de 50 % pour les activités très populaires comme les barbecues organisés annuellement. Hapopex tente chaque année d'innover afin d'offrir une diversité d'activité culturelle, récréative et sportive afin de susciter un intérêt toujours plus important. C'est en cela que nous espérons accroître l'engagement au fil du temps. En parallèle, certaines activités ont été aussi offertes au sein des immeubles de type Volet III comme les comités locataires, des activités de décorations liées aux diverses fêtes (Pâques, Halloween, Noël), ou encore des soupers communautaires.

Par ailleurs, une activité éducative inédite s'est déroulée en 2022. En partenariat avec l'organisme La Puce Ressource Informatique, des conférences ainsi que des ateliers se sont tenus dans le cadre du projet AlphabéTICAction. Ce projet visait à initier nos locataires de Volet III à la littératie numérique et aux compétences technologiques. C'est ainsi que La Puce, en collaboration avec l'équipe, a offert six ateliers de groupe dans les trois quartiers de nos immeubles de Volet III durant l'automne. Les sujets traités ont été les bases informatiques, l'Internet, les outils de communication à distance, l'essentiel du courriel, la cybersécurité, le remplissage de formulaires et les applications en ligne. Hapopex a par ailleurs investi dans la qualité de la connexion wi-fi de ses salles communautaires afin de rendre possible la tenue des ateliers.

VOLET I : SOUTIEN PONCTUEL AUX LOCATAIRES DES AUTRES PROJETS HAPOPEX

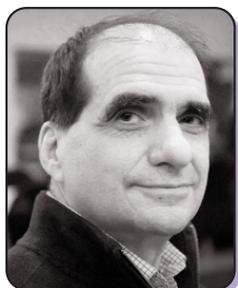
En général, l'équipe d'intervention apporte un soutien ponctuel aux gestionnaires des immeubles de Volet I en cas de problème ou conflits plus complexes à résoudre en leur donnant les outils et l'accompagnement nécessaire vers une solution.

De plus, dans l'ensemble de nos Volets I, les intervenants continuent d'afficher des informations pertinentes sur divers sujets, tels que l'inscription pour la distribution annuelle de cadeaux de Noël ou les cliniques d'impôts abordables.

Finalement en 2022, comme dans les années précédentes, l'équipe d'intervention a collaboré avec différents acteurs : les intervenants cliniques des CLSC, les agents sociocommunautaires ou d'autres intervenants du milieu communautaire, dans le but de compléter l'offre de services offerte par Hapopex. Le référencement vers d'autres ressources et la sollicitation des partenaires demeurent donc une partie intégrante de l'action de l'équipe d'intervention de Hapopex.



REPRÉSENTANT DU MILIEU



Delfino Campanile
Président



Hector Giraldo
Secrétaire



Charbel Ouba
Administrateur



Jean-Sébastien Patrice
Administrateur

REPRÉSENTANT DES LOCATAIRES



Frantz André
Trésorier



Arreh Ali Hassan*
Administrateur

ÉQUIPE HAPOPEX

ÉQUIPE ADMINISTRATIVE ET IMMOBILIÈRE



Nathalie Meilleur
Directrice Générale



Iryna Diallo
*Gestionnaire
d'immeubles*



Sarah Auckbur
*Gestionnaire
d'immeubles*



Amélie Leblanc Gervais*
*Gestionnaire
d'immeubles*



Darla Diaz
Agente de location

INTERVENTION



Julie Bonniol
Chargée de projets



Joanna Majewska
Réceptionniste



Marco Sanchez
*Coordonateur
de milieu*



Noémie Barbe
Intervenante



Louis Renière
Intervenant

COMPTABILITÉ



Edith Gutierrez
*Chef d'équipe
en compatibilisé*



Rachel Serrano
*Commis
comptable*

ENTRETIEN ET RÉPARATION

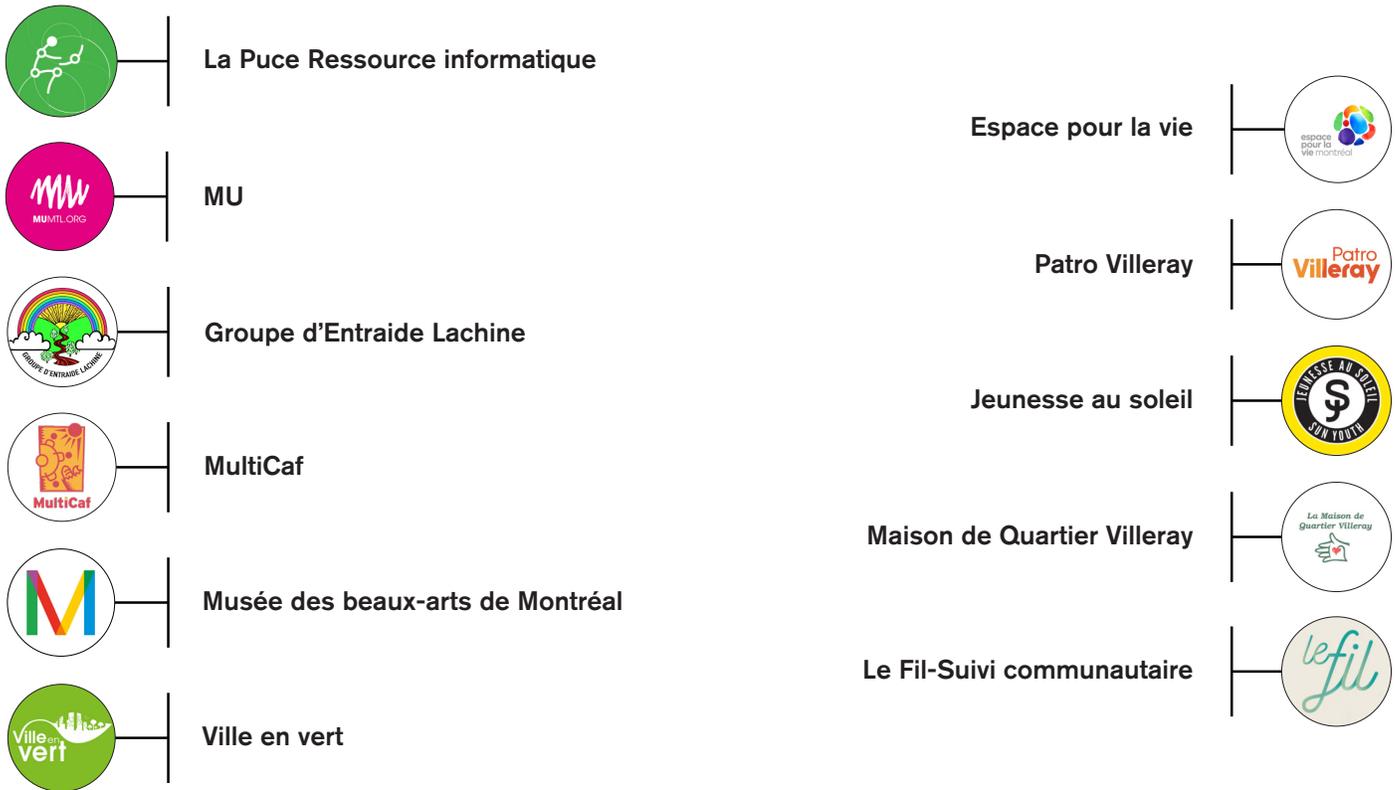


François Germain
Contremaître

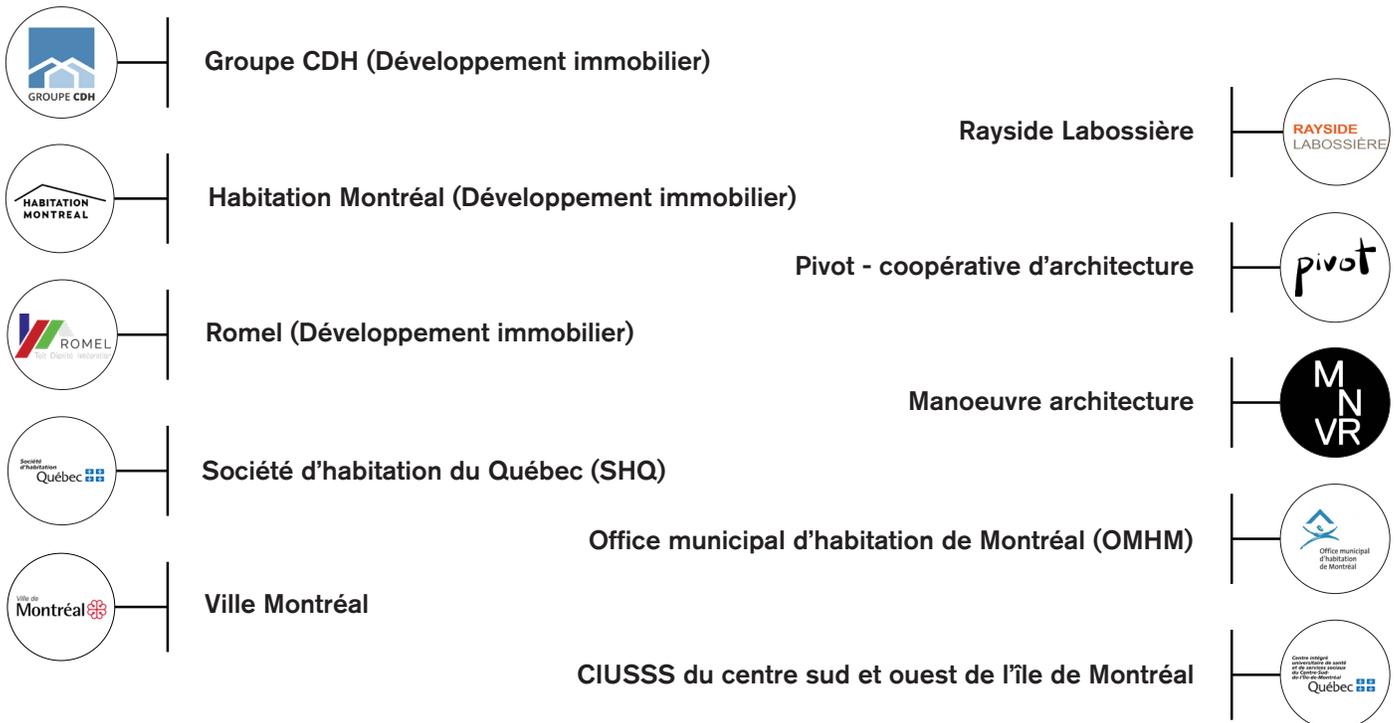
* En remplacement de Tchoupa Fils Bertin

* En remplacement de Alexis Annasse

PARTENAIRES EN INTERVENTION



PARTENAIRES EN DÉVELOPPEMENT ET EXPLOITATION



Un remerciement tout spécial à Andrès Fontecilla (Député Laurier-Dorion pour Québec Solidaire) pour sa contribution annuelle au développement du volet activité de nos habitations avec soutien psychosocial.

FINDING HOME AGAIN (TROUVER DE NOUVEAU UN FOYER), 2022



Produit par MU en collaboration avec médecins Sans Frontières
7110 ch. de la Côte-des-Neiges, Montréal

Réalisée par l'artiste Dan Buller, en collaboration avec la poétesse Rupi Kaur

Crédit-photo : Olivier Bousquet

CONTACTEZ-NOUS

info@hapopex.org

514-583-1378

VENEZ-NOUS RENDRE VISITE

www.facebook.com/100066764467274

HAPOPEX.ORG

