Office municipal
d'habitation de Trois-Rivières

Vous loger, nous habite !

Un taux de satisfaction générale de la clientèle de 91,3 %

Rapport annuel 2017

Engagement, innovation et persévérance

Sommaire

3 L'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières

11 Mot du président et du directeur général

12 Défi 1: Le développement social et communautaire dans nos milieux de vie

20 Défi 2: Nos partenariats

22 Défi 3: Les locataires et les demandeurs

26 Défi 4: Le patrimoine immobilier et l'aménagement des espaces verts

32 Défi 5: La considération du personnel, les ressources financières et matérielles

35 Défi 6: La performance de notre organisation

39 États financiers 2017
Rapport du secrétaire-trésorier et de la directrice - Administration et finances

Ce rapport annuel a été édité par la direction générale de l'OMHTR en juin 2018.

Il est disponible sur notre site internet www.omhtr.ca

Merci aux personnes qui ont collaboré au recueil d'information, aux textes et aux photos.

Office municipal d'habitation de Trois-Rivières

Vous loger, nous habite !

Office municipal d'habitation de Trois-Rivières
660, rue Hertel
Trois-Rivières, Québec
G9A 1G8
Tél.: 819 378-5438
Courriel: info@omhtr.ca

omhtr.ca

L'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières (OMHTR)

Nos valeurs

Respect de la personne
La personne est considérée sous l'angle de ses forces et capacités. Elle est reconnue dans son histoire personnelle, ses différences, son pouvoir de décision, ses droits et son besoin de confidentialité.

Ouverture, transparence et communication
Le personnel est ouvert aux besoins et attentes de la clientèle. Les orientations de l'Office sont connues de tous et transparaissent dans les actions. L'Office fait connaître ses services à la population et aux partenaires.

Qualité des services
Le personnel exerce ses fonctions en harmonie avec la mission de l'Office de manière à assurer des services de qualité à la clientèle.

Valorisation du personnel
La contribution des ressources humaines est nécessaire à la bonne marche des activités.

L'Office reconnaît, valorise et assure le développement des compétences du personnel afin de garantir une qualité de service.

Consultation
L'Office favorise la consultation auprès de son personnel avant d'initier des changements ou de réévaluer des processus administratifs.

L'Office s'assure que toute décision concernant les locataires fasse l'objet d'une consultation auprès de l'instance représentative des locataires.

Office municipal d'habitation de Trois-Rivières

Vous loger, nous habite !

NOTRE MISSION

Aider les personnes et les familles à faible revenu à se loger convenablement, tout en accompagnant notre clientèle sur le plan de son autonomisation dans une perspective de développement durable.

Une page d'histoire

1969

Création de l'OMHTR à la demande de la Ville de Trois-Rivières. Construction du quartier **Jean-Nicolet**, gigantesque chantier où 170 logements voient le jour en deux ans. Ces HLM sont offerts aux résidents du quartier Notre-Dame-de-la-Paix en 1970.

1973

80 des 420 familles expropriées pour la construction de l'autoroute 40 sont transférées dans le secteur **Adélard-Dugré**, construit expressément pour les accueillir.

2002

Les offices d'habitation de Cap-de-la-Madeleine, Trois-Rivières-Ouest, Saint-Louis-de-France, Pointe-du-Lac et Trois-Rivières fusionnent. L'OMHTR compte désormais 27 ensembles immobiliers.

2009

Construction des **Habitations du 40e**, 12 logements du programme AccèsLogis adaptés à une clientèle recevant des soins et services 7 jours/24 heures.

Construction de **l'ÉcoLogis Karine-O'Cain**, le premier HLM certifié LEED platine au Canada.

2011

Début du **chantier de revitalisation du secteur Adélard-Dugré:** reconstruction des maisons jumelées et réaménagement des rues pour les ouvrir vers l'extérieur. Le projet prévoit, à terme, la reconstruction des immeubles à logements multiples sur un nouveau terrain, situé de l'autre côté du boulevard des Chenaux.

2015

Emménagement des premières familles dans l'immeuble du 500 rue du Collège, un AccèsLogis Volet III destiné à des personnes et des familles ayant un projet de vie concret. Depuis le 26 octobre 2015, nous accueillons notre clientèle au rez-de-chaussée de cet édifice, au 660 Hertel.

Statut de notre organisme

Juridiquement, l'Office municipal d'habitation est une personne morale de droit public, un organisme à but non lucratif en vertu de la loi sur la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Cet organisme a un statut particulier parce qu'il est le seul organisme subventionné par les trois paliers de gouvernement.

C'est également un organisme indépendant de la municipalité et du gouvernement par son conseil d'administration formé de représentants nommés par la Ville, les locataires et par le ministre des affaires municipales.

Organisme hybride, l'Office est un agent de la municipalité et un mandataire de la SHQ dans l'administration des programmes de logements publics subventionnés.

Pouvoirs de l'Office (Article 57.3)

L'Office a entre autres les pouvoirs d'une personne morale et est un agent de la municipalité.

Depuis la Loi 49 promulguée en 2002, l'Office a accru ses pouvoirs et peut :

- acquérir, construire et rénover des immeubles d'habitation dans le cadre d'un programme d'habitation mis en œuvre en vertu de la présente loi par la Société ou la municipalité;
- administrer tout programme d'habitation dont la gestion lui est confiée par la Société ou la municipalité;
- administrer les immeubles d'habitation dont l'administration provisoire est confiée à la Société ou à la municipalité;
- administrer les immeubles d'habitation appartenant à la SHQ ou à un organisme sans but lucratif dont la gestion lui est confiée à la suite d'une entente avec cette société ou organisme;
- mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle.

L'Office pourra également exercer ses pouvoirs pour le compte d'une autre municipalité, sur approbation de la municipalité dont l'OMH est agent et de la Société d'habitation du Québec.

Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)

Robert De Nobile, lors du Congrès du ROHQ

L'OMHTR est membre du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), organisme sans but lucratif composé de 443 offices d'habitation qui interviennent dans la gestion de plus de 100 000 logements à vocation sociale dans l'ensemble du territoire québécois. Sa mission est de:

- Promouvoir et favoriser le développement du logement public et abordable dans le respect du développement durable;
- Représenter les offices d'habitation auprès des pouvoirs publics et des organismes liés au logement social;
- Offrir une gamme de services visant à informer, former et soutenir les représentants des offices d'habitation, les administrateurs et les employés.

M. Robert De Nobile est le représentant des régions 04-17 Mauricie / Centre-du-Québec et le président du conseil d'administration du ROHQ.

La Société d'habitation du Québec (SHQ)

Créée en vertu d'une loi-cadre sanctionnée en 1967, la Société d'habitation du Québec est le maître d'œuvre de la construction des habitations à loyer modique et des programmes d'amélioration des conditions de l'habitat au Québec. Elle supervise 538 offices d'habitation comprenant un parc immobilier de près de 74 200 logements HLM publics et privés ainsi que plus de 26 000 unités du Programme de supplément au loyer (PSL) du secteur locatif privé.

Un gestionnaire reconnu par ses pairs

Des OMH de la région ont choisi de confier leur gestion à l'OMHTR, qui offre un service clé en main. C'est le cas de l'OMH de:

- Saint-Étienne-des-Grès depuis 2008 (10 logements);
- Grandes-Piles depuis janvier 2012 (10 logements);
- Notre-Dame-du-Mont-Carmel depuis septembre 2012 (16 logements);
- Champlain depuis décembre 2013 (19 logements);
- Saint-Boniface-de-Shawinigan depuis octobre 2014 (13 logements).
- Saint-Stanislas, depuis octobre 2017 (13 logements)

Le 2 décembre 2008, l'OMHTR a été désigné **Centre de services en habitation de la Mauricie (CSHM)** par l'ensemble des OH de la grande région de la Mauricie. À ce titre, nous offrons aux organismes qui administrent des logements sociaux sur le territoire de la Mauricie, l'ensemble des services permettant de suivre l'état des immeubles dont ils ont la responsabilité, de superviser la réalisation des travaux majeurs qui doivent y être effectués avec les budgets RAM (remplacement, amélioration et modernisation) et de concevoir les plans d'investissement pluriannuels. Son rôle est reconnu par la Société d'habitation du Québec. Il est le 2e sur 33 en importance au Québec en ce qui a trait au nombre de logements desservis.

Convention d'exploitation

L'OMHTR, la Ville de Trois-Rivières et la SHQ ont signé des conventions qui prévoient le paiement d'une contribution comblant le déficit d'exploitation des programmes HLM et PSL: 10 % par la Ville, 31 % par la SHQ et 59 % par la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL).

En tenant compte de l'ensemble des programmes, la contribution globale de la Ville par rapport aux dépenses totales de l'Office est de l'ordre de 5,65 %.

Structure de l'OMHTR

Le conseil d'administration est l'organe décisionnel. Il est formé de sept membres dont deux sont nommés par le Ministre, trois par la Ville de Trois-Rivières et deux par les locataires. Il se réunit mensuellement.

Réunion du conseil d'administration

Poste	Nom	Représentation
Président	M. Robert De Nobile	Socioéconomique
Vice-présidente	Mme Ginette Bellemare	Ville de Trois-Rivières
Secrétaire-trésorier	M. Pascal Samonini	Ville de Trois-Rivières
Administratrice	Mme Gabrielle Couture	Locataire « Familles »
Administratrice	Mme Nicole Delagrave	Locataire « Personnes âgées »
Administrateur	M. Claude Ferron	Ville de Trois-Rivières
Administrateur	M. Alain Lemieux	Socioéconomique

Merci à M. André Noël, administrateur jusqu'au 11 décembre 2017.

Le comité de sélection détermine l'admissibilité des demandes et le rang sur la liste d'attente. Le comité est formé de cinq membres: un membre désigné par le conseil d'administration, deux membres représentants du groupe socioéconomique et deux membres élus par les locataires.

Le comité de sélection

Poste	Nom	Représentation
Président	M. Denis Beaulieu	Conseil d'administration
Vice-présidente	Mme Pascale Bourdon	Groupe socioéconomique
Secrétaire-trésorière	Mme Josée Vincent	Groupe socioéconomique
Administratrice	Mme Céline Goyette	Locataire « Personnes âgées »
Administratrice	Mme Claudette Beaudin	Locataire « Familles »

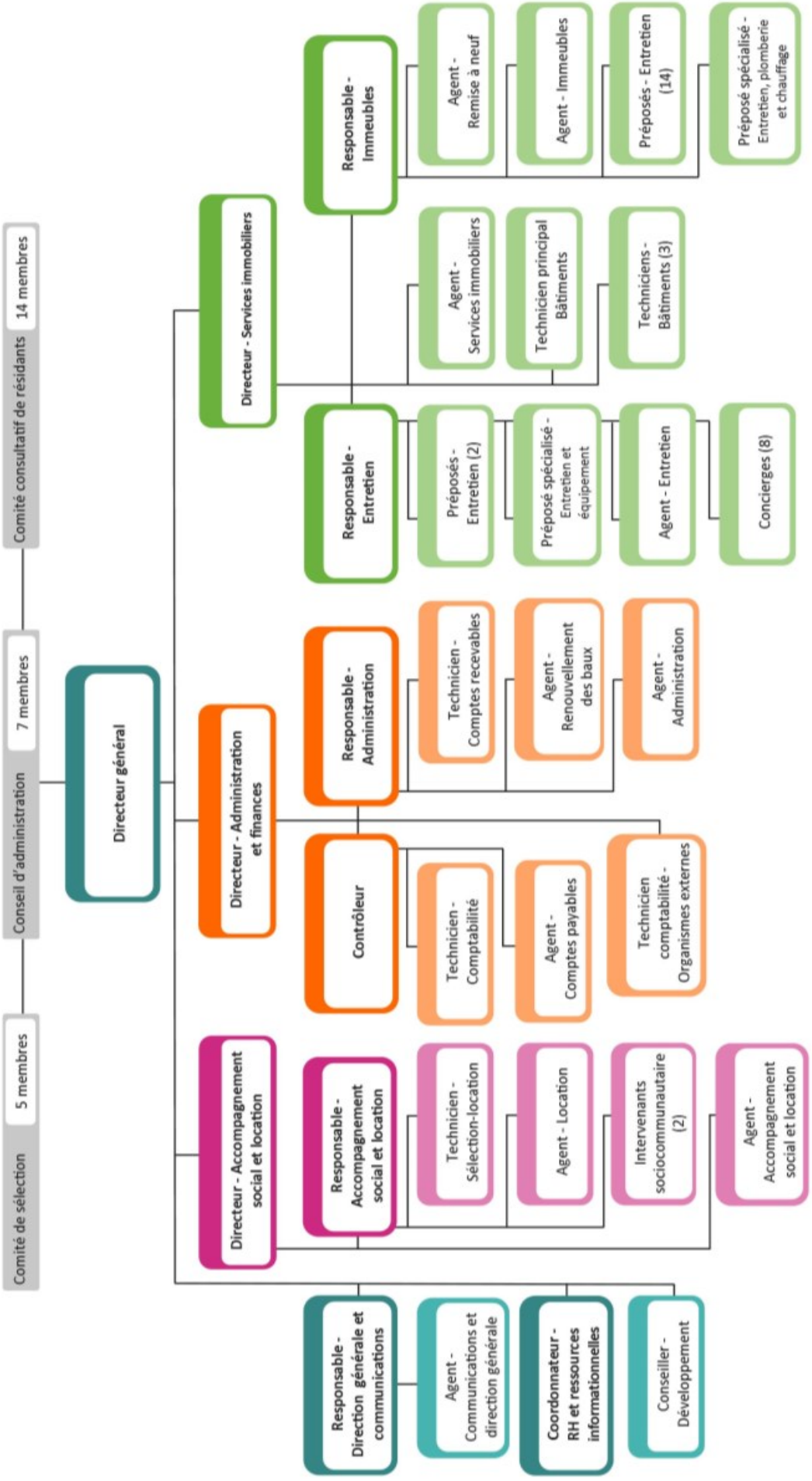
Le comité consultatif de résidants (CCR) est une instance qui permet aux locataires de HLM de participer à la gestion de leur logement et de faire des recommandations à la direction de l'OMHTR sur toutes les questions qui les préoccupent. Tel qu'il est défini dans la Loi de la Société d'habitation du Québec, à l'article 58.5, tout office se doit de créer un CCR et de le soutenir.

De plus, le CCR a trois grands rôles:

- Étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires pour formuler des recommandations à la direction et au conseil d'administration de l'Office;
- Promouvoir la participation des locataires aux activités sociales et communautaires et favoriser la vie associative;
- Organiser l'assemblée d'élection des membres représentant les locataires des secteurs Familles et Personnes âgées au conseil d'administration de l'Office et au comité de sélection lorsque leurs mandats viennent à échéance.

Le CCR est composé de représentants de comités de locataires et d'immeubles sans comité. Au 31 décembre 2017, le CCR comptait 14 membres.

57 employés au 31 décembre 2017



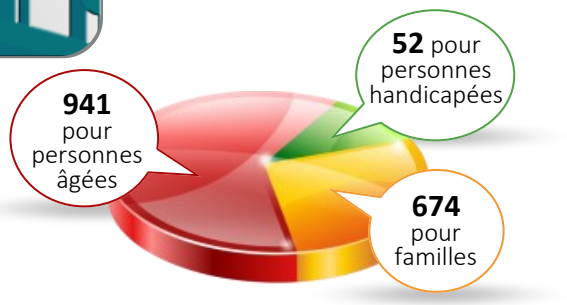
Le parc immobilier de l'OMHTR

131 immeubles répartis en

34 ensembles immobiliers

1667 logements

- **1563 du programme HLM public** issus de la fusion des villes en 2002
- **51 du programme AccèsLogis** (Résidence Entre-Deux, Les Habitations du 40e et le 500 rue du collège)
- **51 du programme HLM privé** (Habitations Ste-Madeleine)
- **2 du programme Rabattement d'intérêts** (Pavillon Chanoine-Moreau)



Immeubles propriété de l'OMHTR et de la SHQ

Patrimoine immobilier détenu par l'OMHTR: solde hypothécaire de **32,3 M$**, auquel s'ajoute l'avance par la SHQ de 7,70 M$ pour les travaux majeurs capitalisables 2016-2017.

Biens sous administration, qui demeurent propriété de la SHQ: solde hypothécaire de **22,5 M$**, auquel s'ajoute l'avance par la SHQ de 4,8 M$ pour les travaux majeurs capitalisables 2016-2017.

Évaluation foncière du parc immobilier: 86M$.

39,8 % des logements totaux sont détenus par l'OMHTR soit: les Habitations Adélard-Dugré (142) et Jean-Nicolet (170), la Résidence St-Laurent (136), le Pavillon Bellevue (100), l'immeuble Écologis Karine-O'Cain (6) ainsi que les immeubles Habitations familiales Ste-Madeleine (51), Résidence Entre-Deux (12), Pavillon Chanoine -Moreau (2) et Les Habitations du 40e (12), AccèsLogis 500 rue du Collège (27).

Les logements attribués par l'OMHTR

L'OMHTR agit comme guichet unique pour l'attribution des logements soumis au Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique sur le territoire de la Ville de Trois-Rivières, soit **1866 logements:**

- 1614 de l'OMHTR (1563 HLM publics, 51 HLM privés)
- 27 PSL* issus du programme AccèsLogis Volet III (OMHTR)
- 85 PSL issus du programme AccèsLogis (Habitations populaires)
- 140 PSL réguliers et SL1

** PSL: Programme supplément au loyer*

L'OMHTR gère également la **subvention PSL de 118 autres logements,** dont l'attribution relève d'autres organismes:

- 8 logements du Centre Le Havre
- 27 logements du Réseau d'habitation communautaire de la Mauricie
- 35 logements de la Société d'habitation communautaire du Centre-du-Québec
- 24 logements de la Résidence Entre-Deux
- 24 logements du Groupe Accès aux logis

Pour un total de 343 logements PSL

Enfin, rappelons que l'OMHTR gère également les **81 logements des OMH sous gestion** (voir page 5).

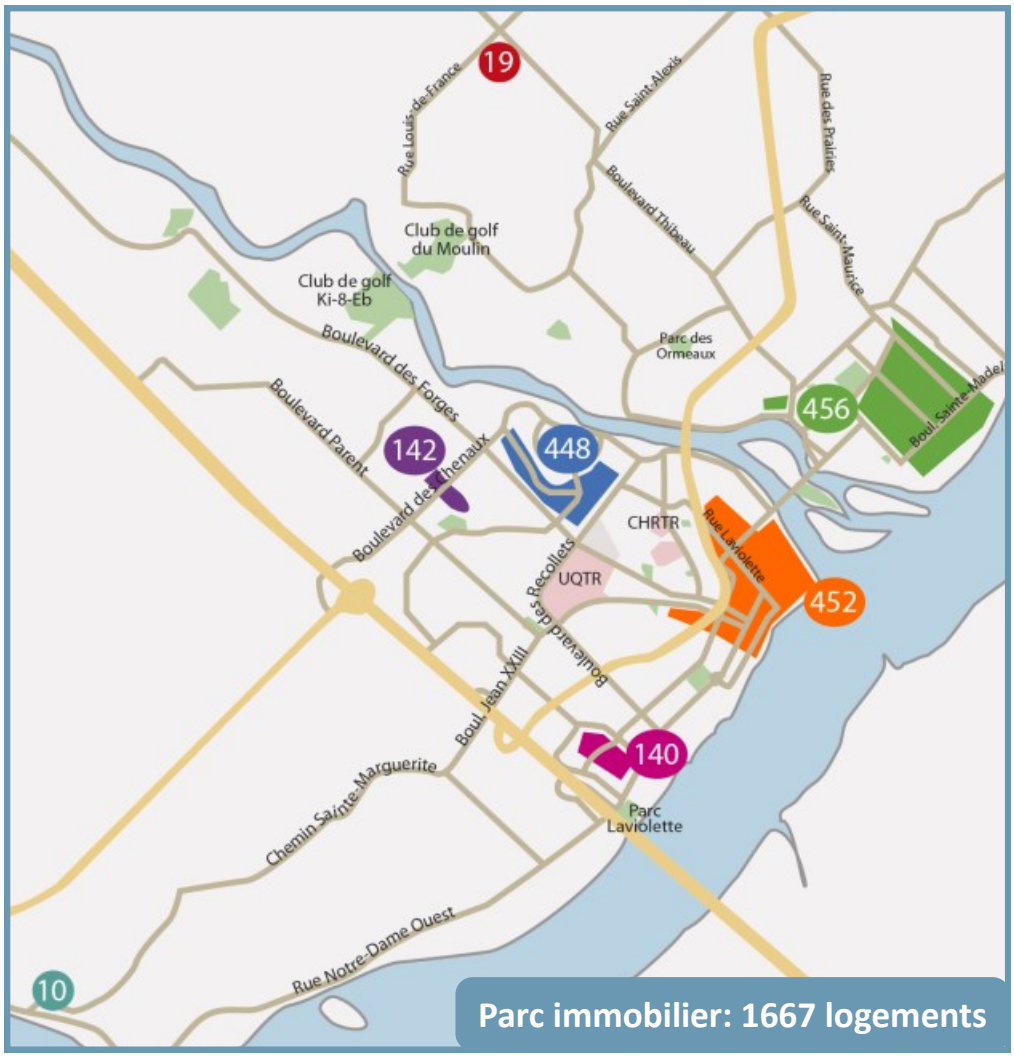
Les activités de l'OMHTR en bref

Impact économique 15 M$

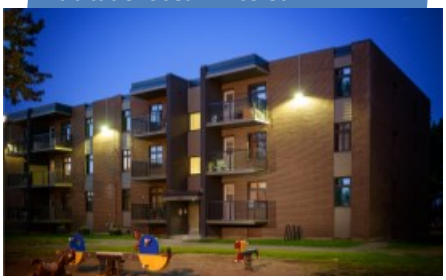
Coefficient multiplicateur local d'emploi direct 1,8

10% des heures travaillées en construction sont attribuables aux interventions de l'OMHTR et de la SHQ à Trois-Rivières

Graphiques Freepik.com



Habitations Jean-Nicolet



Les pavillons De Larochelle

Pavillon Bellevue

Pavillon de la Visitation

Résidence J.-A.-Tessier

Habitations Adélard-Dugré

Résidences Carrier

Directeur général

Directrice
Accompagnement social et location

- Agente - Accompagnement social et location

Responsable
Accompagnement social et location

- Technicienne - Sélection location
- Agente - Location
- Intervenantes sociocomm. (aide, plaintes et projet ACL 27)

CIUSSS MCQ

- Siège au comité de sélection
- Technicienne en travail social à l'OMHTR
- Infirmière clinicienne à l'OMHTR
- Intervenante pivot santé mentale
- Intervenante pivot dépendance
- Intervenante pivot enfance jeunesse
- Tables cliniques (santé mentale et dépendance, Services jeunesse intégrés, familles et jeunes en difficulté)
- Programmes PIED et Debout

Aux trois pivots

- Médiation sociale
- Comité accueil des nouvelles familles
- Projet CTC/PRF
- Groupe de locataires Vivre en Paix
- Table de concertation A.-Dugré / J.-Nicolet
- Fête de district C.A.

CDEC de Trois-Rivières

- Comité consultatif de résidants (CCR)
- Comité de locataires
- Jardins collectifs
- Épicerie sociale C.A.

Organismes et services logés à l'OMHTR

Maison de quartier Jean-Nicolet

- Projet CTC/PRF
- Jardins collectifs
- Cuisine communautaire
- Distribution alimentaire et épicerie sociale
- Comité de citoyens Notre-Dame-de-la-Paix
- CDEC
- Stratégie carrière
- SANA

Maison de quartier Adélard-Dugré

- Projet CTC/PRF
- Vivre en Paix
- Jardins collectifs
- Repercu
- Cuisine communautaire
- L'heure du conte
- Arts

Clinique communautaire de l'UQTR

- Kinésiologie
- Podiatrie
- Chiropratique

Local multiservice

- Orthophonie (UQTR)
- Médiation sociale (Équijustice)

Maison L'Entr'Amis

- Aide aux devoirs
- Coopérative Agir Ensemble
- Travailleur de milieu
- Retour vers la réussite
- Hockey Cosom
- Soupers thématiques
- Art, musique, tricot
- Soutien aux familles

Maison Coup de pouce

- Aide aux devoirs
- Écoute-moi grandir
- Soutien aux familles
- Distribution alimentaire
- Ateliers d'art
- Cuisine communautaire
- Repas répit
- Jardins collectifs
- Brigade écolo C.A.

Maison de quartier St-Philippe

- Jardin communautaire
- Activités d'information et récréatives
- Atelier partagez vos passions

Coopérative de solidarité Agir Ensemble

- Expérience de travail, aptitudes sociales et professionnelles
- Persévérance scolaire
- Échanges interculturels et intergénérationnels
- Implication dans la communauté et bénévolat C.A.

Maison des jeunes Action jeunesse

- Friperie
- Aide aux devoirs
- Hockey Cosom
- Clinique de santé sexuelle

Maison des grands-parents de Trois-Rivières

- Club de marche
- pétanque
- Cuisine collective
- Café-causerie
- Club de lecture
- Club de tricot
- Aide aux devoirs
- Dîners-rencontre

MultiBoulot

- Emploi prioritaire HLM
- Remise en mouvement progressive
- Formation, encadrement C.A.

Stratégie carrière

- Je choisis ma voie
- Arrim'Âge emploi
- Programme préparatoire à l'emploi
- Agente de liaison
- Projet Mise en action

Centre d'action bénévole du Rivage

- Accompagnement, transport
- Visites à domicile
- Mamies tendresse
- Popote roulante
- Escale d'un jour
- Viactive

Autres services adresses diverses

- Outre-mangeurs anonymes
- Narcotiques anonymes
- Distribution alimentaire
- Popote roulante
- Viactive
- Point de rue
- Marchand de lunettes
- Programmes Pied et Debout
- Prêt de billet d'autobus
- Centre de loisirs
- Soutien aux personnes immigrantes
- Aide à l'emploi
- Fêtes de district

Office municipal d'habitation de Trois-Rivières

Vous loger, nous habite !

Au 31 décembre 2017

Mot du président et du directeur général

Madame,
Monsieur,

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel 2017 de l'OMHTR, qui nous permet de rendre compte et d'illustrer la réalisation de notre plan d'orientation 2014-2019. Les six défis, avec les visions, objectifs et actions qui les composent, sont donc utilisés pour mettre en lumière les activités de l'OMHTR en 2017.

Cette année a tout d'abord été marquée par un changement majeur au sein de notre organisation. C'est dans la perspective des nombreux défis que nous aurons à relever dans les années à venir, notamment la réforme du réseau et la relève des cadres, que la structure a été réorganisée, mais c'est aussi dans un souci d'amélioration et d'optimisation des services offerts à la clientèle.

À ce sujet, notre clientèle nous a de nouveau témoigné sa satisfaction générale. Le sondage clientèle réalisé en 2017 par madame Marie-Nathalie Genest, conseillère en stratégie, marketing et communications, a révélé un taux global de satisfaction de 91,3 %; un taux qui se maintient depuis 2010.

De plus, sur le plan provincial, l'OMHTR s'est à nouveau démarqué par son leadership et ses initiatives en matière de remise en mouvement des locataires et de lutte à la pauvreté. Le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 cite d'ailleurs l'OMHTR et reprend les différentes mesures que nous avons préconisées.

Parmi les réalisations marquantes de l'année, nous pouvons souligner le développement du projet d'épicerie sociale qui sera implantée en 2018 dans le secteur Jean-Nicolet, l'ajout d'un service d'orthophonie et d'un service de médiation citoyenne dans le nouveau local multifonction d'une résidence du secteur Est de la ville et le projet d'accompagnement du demandeur visant à mieux connaître le futur locataire quant à ses besoins et défis. Côté aménagements et patrimoine immobilier, mentionnons la réalisation d'un stationnement à revêtement clair, contribuant à réduire les îlots de chaleur urbains et l'avancement du projet de revitalisation du secteur Adélard-Dugré, notamment par l'ajout de plusieurs structures de loisirs et de sport dans le parc, accessible à tous les citoyens.

Nous vous laissons découvrir plus amplement nos réalisations dans ce rapport, qui présente également le rapport du trésorier et de la directrice - Administration et finances, ainsi que les états financiers.

Avec nos plus cordiales salutations, nous vous souhaitons une bonne lecture.

Le président du conseil d'administration,

Robert De Nobile

Le directeur général,

Marco Bélanger, M.A.P.

Défi 1 : Le développement social et communautaire dans nos milieux de vie

En 2017, à la suite de la réorganisation interne de nos services, le développement social et communautaire a été intégré à la **nouvelle direction Accompagnement social et location, afin d'optimiser l'accompagnement de la clientèle durant toutes les étapes de sa relation avec l'OMHTR, en tant que demandeur, puis locataire.**

L'équipe de la direction - Accompagnement social et location prend ainsi en charge toutes les questions relatives à l'accueil **des demandeurs**, **l'intégration des nouveaux locataires** (visite du logement, rencontre et présentation du Guide du locataire, signature du bail, intégration des personnes immigrantes, etc.), les **demandes de transfert**, le respect du **règlement d'immeubles**, ainsi que le **soutien aux locataires** en étant à l'écoute des situations ou problématiques rencontrées, en aidant à la résolution de conflits et en offrant les services et ressources adéquats. Bien sûr, l'équipe apporte toujours son soutien au personnel des autres services, selon les besoins, comme par exemple lors d'une remise à neuf de logement, pour un problème relatif au non-paiement ou pour la gestion parasitaire.

Cette équipe est composée de 7 personnes: une directrice, un responsable, une technicienne - Sélection-location, une agente - Location, une agente - Accompagnement social et location et deux intervenantes sociocommunautaires, dont une dédié au projet ACL-27.

Par ailleurs, la direction - Accompagnement social et location poursuit ses activités relatives au **développement communautaire**. Cela consiste en l'arrimage des services offerts aux locataires par les différents partenaires, tout en s'assurant que chacun se sente respecté dans son domaine d'intervention et qu'il puisse se concentrer et travailler dans le même sens, pour une mobilisation citoyenne. À ce sujet, sont associées à l'équipe Accompagnement social et location : **une infirmière clinicienne et une technicienne en travail social** du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) pour le volet personnes âgées, **une intervenante de la CDEC de Trois -Rivières** chargée de l'accompagnement du CCR et des comités de locataires, ainsi **qu'une intervenante de l'organisme Aux trois pivots** qui gère la table de concertation Adélard-Dugré / Jean-Nicolet.

Enfin, soulignons que **l'OMHTR siège au conseil d'administration** des organismes MultiBoulot, Aux trois pivots, CDEC de Trois-Rivières, Coopérative de solidarité Agir Ensemble et Centre de pédiatrie sociale de Trois-Rivières. L'organigramme, en page 10, présente l'arrimage avec les partenaires et les services offerts.

Améliorer la cohésion sociale et la cohabitation entre les locataires

Objectifs

- Contribuer à atténuer les situations conflictuelles et leurs impacts
- Favoriser la mixité sociale et la cohabitation intergénérationnelle
- Développer le sentiment d'appartenance et de sécurité chez les locataires

317
plaintes et demande d'aide (**- 40 %** vs 2013)

5388
interventions
+ 48 % vs 2013

86 % des locataires ont un sentiment élevé ou très élevé de sécurité

Nouveau service de médiation citoyenne au local multiservice du Manoir du Vieux Moulin

Depuis 2013, le nombre de plaintes et demandes d'aide a diminué de 40 %, tandis que les interventions ont augmenté de 48 %. C'est précisément la nature plus pointue et plus complète de nos interventions qui a permis de résoudre des problématiques complexes et d'éviter qu'elles ne reviennent au fil des années. Par rapport à 2016, ce sont **28 % de plaintes et demandes d'aide en moins** qui ont été comptabilisées, pour 16 % d'interventions supplémentaires. Notre objectif initial visant une réduction des plaintes et demandes d'aide de 10 % est ainsi largement atteint.

Le sondage clientèle réalisé en 2017 révèle que 86 % des locataires ont un sentiment élevé ou très élevé de sécurité. Ce résultat nous rapproche de notre objectif qui vise une augmentation du sentiment de sécurité de l'ordre de 5 %, puisque le précédent sondage, réalisé en 2014, faisait état d'un taux de 82,7 %.

De plus, le service de **médiation citoyenne** offert aux locataires grâce à notre partenariat avec **l'organisme Aux trois pivots** est désormais accessible directement dans nos milieux de vie, **dans le nouveau local multiservice** situé dans une résidence du secteur Est de la ville, le Manoir du Vieux Moulin. Pour faciliter sa mise en place et développer un lien de confiance avec l'organisme, plusieurs rencontres d'échange ont été organisées. Notre objectif est de rendre encore plus accessible et de faciliter la médiation citoyenne pour ainsi favoriser une meilleure communication entre les locataires. Plus précisément, 7 résidents ont pu ainsi discuter de situations et problèmes qu'ils vivaient avec des voisins ou des membres de leur entourage et davantage s'outiller pour communiquer avec eux.

Aux trois pivots poursuit également son implication auprès de l'ensemble des locataires de l'Office: **16 demandes** ont été acheminées à l'unité de **médiation citoyenne**, dont 8 ont mené à des médiations, soit par des échanges de lettres ou par une rencontre entre les personnes concernées.

Par ailleurs, nous avons poursuivi la **promotion de programmes visant à augmenter le sentiment de sécurité** (ex. Programme Pair, Halte au crime, IMParc, etc.) dans nos communications mais aussi lors de rencontres avec des locataires, comme par exemple lors de l'**activité « *Mon sentiment de sécurité: comment me le réapproprier?* »** organisée par le CCR avec le soutien de la CDEC de Trois-Rivières et de Aux trois pivots qui était offerte à l'ensemble des locataires et à laquelle étaient conviés des intervenants de diverses ressources (CIUSSS MCQ, CAVAC de la Mauricie, Centre de prévention du suicide Accalmie, CAB du Rivage, Table de concertation Abus auprès des aînés de la Mauricie, Aux trois pivots, police de Trois-Rivières et OMHTR). Notons que tout nouveau locataire reçoit également divers documents à ce sujet avec son Guide du locataire.

Le **plan d'action dédié au secteur Familles** a été actualisé avec les partenaires de la **table de concertation Adélard-Dugré - Jean-Nicolet**, regroupant une vingtaine d'organismes. Plusieurs activités ont eu lieu, adaptées à la réalité de chacun des milieux et organismes autour de trois philosophies :

- miser sur les forces en valorisant les compétences et en favorisant l'échange de services (ex. « T'é bon dans quoi? »);
- accepter la différence pour combattre les préjugés (ex. : formations, repas communautaires, café-rencontre);
- responsabiliser, en valorisant les parents dans leur rôle et en favorisant leur collaboration dans les situations impliquant plusieurs familles d'un même secteur.

Afin, notamment, de **favoriser la mixité sociale, les échanges et la cohabitation intergénérationnelle**, de nombreuses activités sont organisées par nos partenaires présents dans les milieux de vie. De nouveau cette année, l'organisation de parties de soccer entre des jeunes des secteurs et des policiers de la Ville de Trois-Rivières leur a permis de se côtoyer et d'échanger. Des enfants ont également participé à l'exposition "Change le monde, une œuvre à la fois" au Musée Québécois de culture populaire, en collaboration avec le comité de solidarité de Trois-Rivières pour l'œuvre réalisée avec Javier Escamilla.

Les locataires de la résidence Le Châtelain ont **partagé un dîner** avec la Maison des Grands-Parents de Trois-Rivières qui occupe un local dans le même immeuble

Journée embellissement dans les secteurs Adélard-Dugré et Jean-Nicolet, et dîner communautaire

Le **kiosque à limonade** des jeunes de la MDJ Action Jeunesse

Le groupe **Univox Music** de la Maison l'Entr'Amis sur une scène du Festivoix

De plus, le mouvement des **Incroyables comestibles** a pris de l'ampleur en 2017. Des bacs et barils de culture ont été installés devant les organismes du **secteur Adélard-Dugré** et sur les terrains de plusieurs familles. Les barils ont été décorés par des jeunes de la brigade écolo, des adultes fréquentant l'atelier d'art de la Maison Coup de pouce et des jeunes de la Maison des jeunes Action jeunesse, le tout, toujours sous la supervision de l'artiste Javier Escamilia, dans le cadre du programme de médiation culturelle de Culture Trois-Rivières. Ce sont 8 citoyens qui se sont mobilisés dont 6 qui ont pris soin d'un jardin incroyable sur leur terrain en plus de l'espace collectif, et ce, sans compter les enfants et les adolescents impliqués dans la plantation et l'entretien de l'espace collectif. Au total, ce projet a mobilisé une trentaine de personnes du secteur, qui ont pu cultiver des légumes et les partager. Dans le **secteur Jean-Nicolet**, 6 citoyens et des jeunes de la Coop se sont mobilisés pour installer et entretenir 6 nouveaux bacs (4 en façade des organismes et 2 dans le parc au centre du quartier).

14 nouveaux bacs de culture Incroyables Comestibles installés dans nos secteurs

Dans le **secteur Personnes âgées**, l'infirmière clinicienne et la technicienne en travail social poursuivent leurs activités contribuant à **briser l'isolement et à améliorer la cohabitation**, telles que des dîners-causeries et des fêtes thématiques (été, Noël, etc.), notamment pour les locataires qui n'ont pas de comité de locataires dans leur immeuble. Elles favorisent également la mobilisation des locataires en soutenant leurs initiatives, comme ce fut le cas avec l'implantation d'une bibliothèque au Pavillon Bellevue et la mise en place d'une chorale à la Résidence Le Châtelain.

L'implication bénévole des locataires est valorisée tout au long de l'année, dans nos différents médias et lors de la semaine de l'action bénévole. Cette année, le CCR, accompagné par la CDEC, a organisé une belle fête de reconnaissance sous forme de 5 à 7 pour tous les bénévoles œuvrant et provenant de nos HLM. Cette activité a rassemblé 60 locataires.

IMParc
Information Mobilisation Prévention

IMParc est un programme de la Ville de Trois-Rivières, chapeauté par la CDEC de Trois-Rivières, dont le but est d'informer et sensibiliser les citoyens sur la réglementation municipale et ainsi favoriser l'harmonie entre tous les utilisateurs des parcs de la Ville. À ce titre, durant tout l'été de 19 h à 1 h, les agents d'IMParc ont sillonné, entre autres, les parcs Jean-Nicolet et Jean-Paul-Lavergne, situés dans les secteurs HLM Familles Jean-Nicolet et Adélard-Dugré, ainsi que le parc du Moulin dans le secteur Est de la ville, adjacent au Manoir du Vieux Moulin et dont les résidents sont des personnes âgées.

IMParc fait la promotion du mieux-vivre ensemble et du respect des équipements collectifs, mais aussi des ressources et activités offertes par les organismes des différents secteurs. L'équipe d'IMParc collabore d'ailleurs avec les ressources déjà en place et coordonne ses interventions en adéquation avec les façons de faire du milieu.

Consolider la participation démocratique des locataires

Objectif

- Accompagner et soutenir les instances de gouvernance des locataires

380 heures d'accompagnement du CCR et des comités de locataires

1 personne ressource dédiée à cet accompagnement

5 rencontres des membres du CCR et **2** activités spéciales

L'accompagnement du comité consultatif de résidants (CCR) **et des comités de locataires** est toujours assuré de concert avec l'organisme CDEC de Trois-Rivières. En 2017, cet accompagnement totalise 380 heures pour le soutien et le suivi du CCR et des comités, la création d'outils et la formation des membres des nouveaux comités ainsi que les activités connexes.

Le CCR a tenu **5 rencontres en 2017**. Lors de la dernière rencontre, le CCR, soutenu par l'OMHTR, la Fédération des locataires de HLM du Québec (FLHLMQ) et la CDEC ont planifié une stratégie de mobilisation afin de permettre au CCR d'avoir davantage de représentants autour de la table. Un comité de liaison transitoire, composé de 5 représentants du CCR, a alors été mis sur pied. Ce comité, accompagné par la CDEC, s'est rencontré à 3 reprises afin de se préparer à une tournée de tous les immeubles en collaboration avec l'OMHTR, qui aura lieu en 2018.

Deux activités de réflexion, ouvertes à l'ensemble des locataires, ont été organisées avec différents partenaires. L'activité « ***Mon sentiment de sécurité, comment me le réapproprier ?*** » a permis a une trentaine de locataire d'échanger et d'en apprendre davantage sur les stratégies les plus efficaces pour s'approprier son sentiment de sécurité. Cette initiative est issue d'un besoin identifié par le CCR, celui de permettre aux locataires de s'exprimer et de trouver des réponses à leurs questions. Pendant les discussions, les locataires ont pu avoir le soutien des intervenants de plusieurs ressources et la police de Trois-Rivières a présenté ses services et le Programme Pair (photo page 13).

L'activité « ***Demain mon HLM, mon CCR*** » a, quant à elle, rassemblé plus de 80 personnes, dont des partenaires des milieux de vie et des locataires des OMH de Québec et Sherbrooke. Cette rencontre leur a permis de partager des idées, expériences et projets, mais aussi de réfléchir à la mobilisation des locataires et à la mise en place d'activités dans les milieux de vie. Cette rencontre a été fort positive et stimulante pour tous. Diverses présentations et tables de discussion ont permis des échanges constructifs, par exemple sur la sécurité, le bon voisinage, l'environnement et la santé.

Enfin, ne négligeons pas non plus l'impact du projet **de recherche-action « *Flash sur mon quartier* »** mené avec les locataires du Manoir du Vieux moulin. Ce projet débuté en 2016 et s'échelonnant sur 5 ans, a pour but de favoriser leur autonomisation dans l'amélioration de leur milieu de vie. En 2017, les locataires-chercheurs ont procédé a une évaluation systémique de l'environnement résidentiel à l'aide d'une grille. Puis, une enquête auprès de l'ensemble des ménages a été réalisée et un adulte par ménage a été invité à participer à une entrevue individuelle. Cela a permis de recueillir le point de vue du plus grand nombre de locataires possible, avant la tenue d'un grand forum collectif, en 2018, pour choisir les priorités d'action.

Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées

Objectif

- Harmoniser une offre de services garantissant le maintien à domicile en corrélation avec la vocation de nos immeubles

Notre partenariat avec le CIUSSS MCQ permet d'offrir à notre clientèle du secteur Personnes âgées les services d'une technicienne en travail social et d'une infirmière clinicienne. Tout au long de l'année, elles **rendent visite aux résidents**, entre autres pour la prise de tension artérielle, l'écoute des besoins et la vaccination antigrippale mais aussi pour effectuer de la prévention, du dépistage et du référencement lors de rencontres individuelles, et pour présenter des ressources telles que le Programme Pair, le Centre de prévention du suicide Accalmie, le Regroupement des organismes de base en santé mentale (ROBSM). Elles veillent en particulier à établir ou renforcer le lien avec les personnes âgées de 70 ans et plus, afin de s'assurer de leur bonne santé globale. En saison estivale, l'accent est mis sur la clientèle âgée de plus de 80 ans.

Elles organisent également des **conférences et activités d'information et de sensibilisation,** par exemple en 2017, sur le sentiment de sécurité, la prévention du suicide, la santé mentale, le programme Debout, l'organisme Le ruban rose, l'intimidation, les ressources pour les personnes malentendantes et la FADOQ. De plus, comme mentionné à la page 15, elles agissent en support aux locataires du secteur Personnes âgées pour mettre en place des activités et sollicitent leur participation afin de favoriser et valoriser la mobilisation citoyenne.

La clinique communautaire de l'UQTR, en partenariat avec l'OMHTR, offre toujours des services gratuits de kinésiologie, de podiatrie et de chiropratique à la Résidence St-Laurent. L'implantation de cette clinique dans nos milieux de vie participe à l'amélioration de la santé globale, de l'autonomisation et de la qualité de vie des locataires, tout en favorisant la communication et les échanges, la réduction de l'isolement et la remise en mouvement.

À cela s'est ajouté en 2017, **l'ouverture d'un local multiservice** dans une autre résidence, le Manoir du Vieux Moulin, située dans le secteur Est de la ville, où les locataires ont accès à un service gratuit d'**orthophonie**, en partenariat avec l'UQTR, et un service de **médiation sociale**, en partenariat avec Aux trois pivots (voir page 13).

Enfin, soulignons, qu'une ergothérapeute du service de prévention des chutes, des étudiants et professeurs de la clinique communautaire ainsi que les intervenantes du CIUSSS MCQ rédigent des capsules thématiques sur la santé et l'activité physique à chaque parution de l'info-HLM, le journal destiné aux locataires.

1 infirmière clinicienne et **1** technicienne en travail social

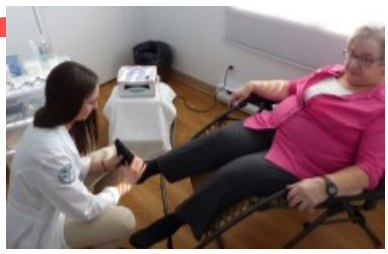
4 tournées de prise de tension artérielle et écoute

102 présences dans nos 22 HLM secteur Personnes âgées

295 locataires vaccinés contre la grippe

Kinésiologie
26 dossiers ouverts
147 traitements
Âge moyen: 64 ans
40 stagiaires impliqués

Podiatrie
28 dossiers ouverts
46 traitements
Âge moyen: 64 ans
4 stagiaires impliqués



Chiropratique
42 dossiers ouverts
494 traitements
Âge moyen: 57 ans
8 stagiaires impliqués

Orthophonie
7 dossiers ouverts
30 traitements
Âge moyen: 68 ans
2 stagiaires impliqués

Consolider la remise en mouvement et l'insertion socioprofessionnelle des locataires

Objectifs

- S'assurer de la concordance de nos actions avec les politiques municipales et gouvernementales
- Encourager les initiatives favorisant l'insertion sociale, la persévérance scolaire et l'intégration au marché du travail

Plusieurs rencontres avec les **ministères concernés par les questions d'employabilité et de lutte à la pauvreté** ont permis de mettre en avant les moyens implantés à l'OMHTR et qui ont fait leurs preuves. Ces rencontres ont porté fruit, puisque le logement social est désormais inclus dans le **Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023**, avec un financement à hauteur de 2,3 millions de dollars et des ententes avec la SHQ (mesure 12). L'OMHTR y est même cité en exemple.

Notre partenariat avec l'organisme Stratégie carrière a permis à deux groupes de 16 jeunes, dont **9 locataires de l'OMHTR**, de participer au projet « Choisis ta voie! », dans le cadre du programme de Service Canada Connexion compétences, visant à augmenter l'employabilité des jeunes immigrants. À la fin du projet, tous les participants étaient en emploi ou aux études. Nous avons également mis à la disposition de l'organisme un local afin **d'assurer une présence dans nos milieux de vie** et d'accompagner, de façon individualisée, **les locataires immigrants** dans leur remise en mouvement (13 en 2017).

Le **projet d'alpha-francisation** « Retour vers la réussite » s'est poursuivi malgré le manque de financement (fin de l'entente interministérielle en 2016 et retrait de la SHQ en 2017), grâce au partenariat entre la Maison l'Entr'Amis, l'OMHTR et le Centre d'éducation des adultes du Chemin-du-Roy. Pour l'année scolaire 2016-2017, 18 locataires, dont 11 personnes immigrantes, se sont inscrits. À la fin de l'année, 7 personnes étaient en emploi et 12 personnes se sont réinscrites pour 2017-2018. Le tout se déroule en arrimage avec Stratégie Carrière, pour les services d'aide à l'emploi des personnes immigrantes.

La formule donnant-donnant a permis à **plus de 80 personnes**, tous secteurs confondus, d'offrir leur aide à la communauté selon leurs compétences, par exemple pour aider à la mise en place de la journée embellissement du secteur, aux fêtes de quartier, à la distribution de journaux ou à l'entretien de jardins communautaires. Cette formule leur permet de redonner à la communauté pour des services reçus (aide aux devoirs, petits déjeuners, formation, distribution alimentaire, etc.), mais aussi, de se sentir valorisés dans leurs implications.

La mise sur pied d'une **épicerie sociale** a grandement progressé en 2017, puisque le financement du projet « Le Solidaire : sécurité alimentaire et remise en mouvement par une monnaie alternative » a été accepté par la SHQ. La CDEC s'est vu confier la coordination du projet, avec le soutien de l'OMHTR et de partenaires tels que Les Artisans de la Paix, Moisson Mauricie, la Maison l'Entr'Amis, Aux trois pivots et le Comité de citoyens Notre-Dame-de-la-Paix. Des locataires bénévoles se sont impliqués dans le projet avec l'objectif d'ouvrir l'épicerie sociale aux résidents HLM et d'implanter la monnaie « le Solidaire » en 2018.

Plusieurs locataires participant au **projet ACL-27 de l'AccèsLogis situé au 500 rue du Collège** sont arrivés à mi-parcours de leur projet, puisque le projet ACL-27 a débuté en juillet 2015 et que l'objectif est de les amener à réaliser leur remise en mouvement (emploi, formation, étude, création d'entreprise) dans les 5 ans.

26 participants
100 % en action

17 aux études

11 en emploi

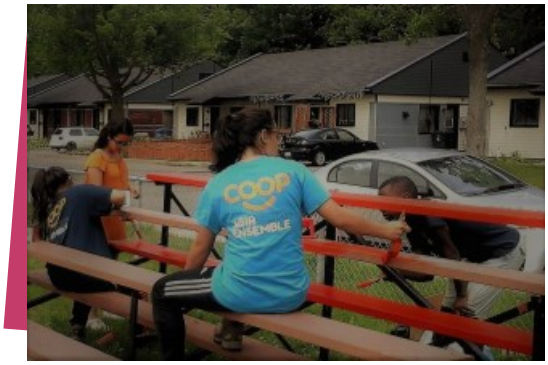
1 bénévole

Au 31 décembre 2017, tous les participants étaient en action, certains à la fois sur le marché du travail et aux études. De plus, tous se sont inscrits au donnant-donnant, qui fait maintenant partie du projet, et plusieurs s'impliquent à travers trois comités pour l'organisation des différentes activités et projets collectifs (Comité social, Collectif et formation, Communication et code de vie). Diverses activités ont permis aux participants de **développer des habiletés sociales, personnelles et professionnelles** ainsi qu'un sentiment d'appartenance au projet ACL-27 et une solidarité entre les participants. Ils ont été conviés à un atelier sur le développement du potentiel ainsi qu'un atelier sur la gestion des émotions chez les enfants de 0 à 5 ans. Plusieurs activités thématiques leur ont été offertes, telles que la fête de Noël organisée en partenariat avec des finissantes du Collège Marie-de-l'Incarnation. Ils ont également été impliqués dans différents projets collectifs, tels que la création d'un livre de recettes et la mise sur pied d'une nouvelle formule d'assemblée générale, plus conviviale et permettant de souligner les efforts réalisés par chacun pour réussir son projet de vie et de s'exprimer sur les sujets qui les concernent directement tels que les activités communes et l'accueil des nouveaux participants. L'activité, renommée « Fête des réussites », se veut ainsi stimulante et valorisante et favorise le réseautage et la cohésion.

Témoignage d'une participante

« L'ACL-27 m'a permis de me dépasser, d'aller de l'avant et de donner vie à mes projets. J'ai l'impression d'avoir pu évoluer de façon considérable, autant du côté professionnel que personnel. Ma confiance en moi s'est améliorée et le filet de sécurité que forme l'équipe du projet ACL-27 a été rassurante et encourageante quand j'avais des craintes ou que je ne savais pas par où commencer. »

La **Coopérative de solidarité Agir Ensemble** a poursuivit sa croissance. Depuis sa création, ce sont 30 jeunes qui ont participé à l'essor de la coopérative et ont persévéré dans leurs études. La majorité a d'ailleurs trouvé un emploi à la fin des contrats. Cerise sur le gâteau, la Coop a décroché un contrat sur appel d'offres pour la Ville de Trois-Rivières, d'une valeur de 62 400 $ pour 2 ans! **En 2017, le chiffre d'affaires frôle les 50 000 $ pour une équipe de 8 jeunes**.



De son coté, **MultiBoulot** affiche des résultats toujours positifs, alors qu'elle fêtait ses 10 années d'existence en 2017.

Rappelons que MultiBoulot est une entreprise d'économie sociale créée par l'OMHTR, la FLHLMQ et la CDEC de Trois-Rivières afin de permettre à des personnes éloignées du marché du travail, prioritairement des résidents de HLM, de se remettre en mouvement progressivement et ainsi de se réinsérer socialement.

893 833 $ de chiffre d'affaires (+36,9 %)

82,5 % de revenus autonomes

74 employés, dont 19 % vivent dans nos HLM

70 journaliers, dont 62 % toujours en action (en emploi ou aux études)

237 personnes remises en mouvement en 10 ans (65,5 %)

Tous ces **projets et succès liés à l'employabilité et à la remise en mouvement sont diffusés dans nos communications**, tout au long de l'année, afin de valoriser les personnes auprès de leur communauté et du grand public, mais aussi pour susciter d'autres remises en mouvement. Par exemple, Léo-Paul, chef d'équipe chez MultiBoulot, a témoigné de son expérience dans le journal Info-HLM, destiné aux locataires. De plus, nous partageons sur notre page Facebook les offres d'emploi, ateliers et conférences offerts à ce sujet dans la région.

Défi 2 : Nos partenariats

Consolider, optimiser et diversifier les continuums favorisant l'atteinte de nos objectifs

Objectifs

- Consolider et solliciter les partenaires potentiels permettant l'offre de services et les arrimages propres à répondre aux objectifs et besoins
- Contribuer à l'avancement de la recherche et au partage d'expertise et connaissance pour contribuer au développement de continuums de services

En 2017, 13 plaintes concernant les animaux ont été enregistrées et traitées. Notre partenariat avec la **Société protectrice des animaux de la Mauricie (SPAM)** nous permet de rapporter les plaintes afin de faire les vérifications nécessaires. La SPAM a en effet été mandatée par la Ville pour faire respecter le règlement municipal, et de ce fait, elle peut régler directement certaines problématiques dans nos secteurs, tout en sensibilisant les locataires. Par ailleurs, un dépliant édité par la SPAM est remis à tout nouveau locataire et l'organisme publie, à l'occasion, des articles dans l'Info-HLM.

Notre partenariat avec la **Police de Trois-Rivières** se poursuit et les patrouilleurs interviennent toujours dans les stationnements de l'OMHTR pour faire respecter la réglementation. De plus, afin de renforcer les liens et la collaboration entre nos deux organisations, une présentation de l'OMHTR a été diffusée sur l'affichage télévisuel interne. L'ensemble des policiers, sur tous les quarts de travail, a pu ainsi en apprendre davantage sur les services offerts par l'OMHTR, mais aussi sur les limites d'intervention de chacun.

La clinique communautaire de l'UQTR a poursuivi ses activités en offrant des services de chiropratique, de podiatrie et de kinésiologie. Ce partenariat avec l'UQTR a permis d'implanter progressivement un **nouveau service d'orthophonie** au local multifonctionnel du Manoir du Vieux moulin. L'ensemble des locataires du secteur Personnes âgées a été convié à une rencontre de présentation à ce sujet, donnée par quatre étudiants en orthophonie de l'UQTR. Comme pour la clinique communautaire de l'UQTR à l'OMHTR, les étudiants ont la chance de mettre en pratique leurs apprentissages, sous la supervision de leurs professeurs, dans un milieu à la fois valorisant et enrichissant. Ouverte depuis le mois de septembre, ce sont 7 personnes âgées entre 55 et 75 ans qui ont reçu des services. À nouveau, les besoins sont réels puisque ces personnes présentaient des troubles divers tels que de la difficulté de compréhension ou à trouver des mots, troubles aphasiques, AVC, difficulté de déglutition, etc. Des démarches ont également été réalisées pour favoriser l'accueil d'un étudiant en psychologie et en ergothérapie.

De plus, le développement d'un projet plus global de **clinique de santé intégrative communautaire à l'OMHTR** est toujours à l'étude, afin de permettre la collaboration d'un médecin directement dans nos milieux de vie, et ce, dans un contexte de soutien et de prévention. Ce projet aurait comme objectif premier d'offrir des services de santé globale aux locataires les plus vulnérables en regard de leur santé. Les problématiques de mobilité, de troubles cognitifs, de santé mentale, de dépendance aux substances psychoactives peuvent notamment restreindre l'accès aux soins. La délocalisation des soins de santé globale gratuits dans les locaux de l'OMHTR serait ainsi un gain majeur pour la santé biopsychosociale des locataires et de leur famille.

En ce qui a trait à **l'implication d'organismes en employabilité dans nos milieux de vie**, l'ensemble de notre clientèle est toujours rejointe par les services de plusieurs partenaires: les jeunes avec la Coop Agir Ensemble, les adultes avec MultiBoulot et la CDEC, les personnes retraitées avec le programme Arrim'âge emploi de Stratégie Carrière et les personnes immigrantes, avec « Choisis ta voie » et le programme préparatoire à l'emploi de Stratégie Carrière. De plus, afin de **favoriser davantage l'accès à l'employabilité**, les organismes Stratégie Carrière et CDEC assurent une présence mensuelle dans les maisons de quartier des secteurs Adélard-Dugré et Jean-Nicolet.

Nous avons également maintenu nos **rencontres avec des OMH des villes centres** afin d'échanger sur nos façons de faire, notamment lors des tables de gestionnaires techniques et sociocommunautaires.

Nos **partenariats avec le milieu de l'éducation** se poursuivent:

- Un partenariat de recherche est à l'étude avec le **département de génie électrique de l'UQTR** et le Laboratoire des technologies de l'énergie (LTE) de **l'Institut de recherche d'Hydro-Québec** (IREQ) pour mesurer la performance énergétique de l'Office. Plusieurs directeurs de départements sont venus visiter nos installations relatives au développement durable et aux économies d'énergies. Par la suite, l'équipe pourrait par exemple mesurer la consommation de nos bâtiments et nos économies d'énergie, mais aussi suggérer des améliorations et solutions.

- Trois projets de recherche en ressources humaines sont à l'étude avec les étudiants de deuxième cycle de l'**École de gestion de l'UQTR**.
- La direction Accompagnement social et location a également pu compter sur le support de deux stagiaires en **psychoéducation** (maîtrise et baccalauréat), ainsi qu'une **stagiaire en pré-médecine.**
- Une intervenante sociocommunautaire de l'OMHTR était présente au salon, « Le communautaire, c'est salutaire », organisé par l'association des étudiants en psychoéducation de l'UQTR, afin de présenter l'OMHTR et son projet ACL-27 aux étudiants et futurs professeurs.
- Le partenariat de **recherche-action participative de l'UQAM** avec le projet « Flash sur mon quartier » qui se déroule sur 5 ans, en est à sa deuxième année. (voir page 16).
- Un partenariat avec le **Campus de l'Université de Montréal en Mauricie** a permis l'accueil de trois stagiaires en médecine. Ils ont rencontré certains de nos partenaires et les ont accompagnés dans leurs activités afin de découvrir nos milieux de vie, rencontrer les familles, mieux connaître les ressources et organismes et, finalement, faire d'eux des futurs médecins sensibilisés et éclairés.

Un nouveau partenariat avec l'UQTR a permis aux étudiants de première année du baccalauréat en **sciences infirmières** de rencontrer des locataires du secteur Personnes âgées et de mettre en pratique les notions et connaissances apprises en cours. 25 locataires ont en effet accepté de participer à ce projet pédagogique qui permet aux étudiants de développer les habiletés et attitudes nécessaires à la mise en place d'une relation d'aide entre l'infirmière et la personne vivant une situation de santé particulière.

Défi 3 : Les locataires et les demandeurs

Tel que mentionné à la page 12, l'accompagnement des locataires et des demandeurs relève de la nouvelle **direction - Accompagnement social et location**, qui compte 7 personnes.

Quant à la nouvelle **direction - Administration et finances** elle se concentre sur tout ce qui concerne la **gestion du bail**: paiement du loyer, modifications et ajouts au bail, renouvellement et résiliation de bail, gestion des subventions PSL, ainsi que tout ce qui a trait aux ressources financières, à leur contrôle et aux activités des organismes sous gestion. Cette direction **regroupe 10 personnes**: une directrice, une responsable - Administration, une contrôleure, une technicienne - Comptabilité, une agente - Comptes payables, une technicienne - Comptes recevables, une agente - Renouvellement des baux, une agente - Administration, une agente - Réception et un technicien comptabilité - Organismes externes.

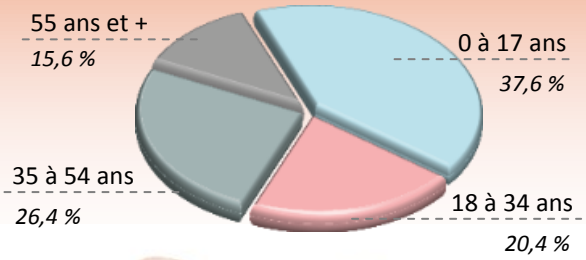
Profil des locataires au 31 décembre 2017

Le parc immobilier de l'OMHTR compte **1667 logements** (voir page 8). Cependant, en tenant compte des unités PSL du parc privé (140) et des Habitations populaires du Québec (85), l'OMHTR gère un total de **1866 logements subventionnés**. Au 31 décembre 2017, **2717 personnes** occupaient ces logements, répartis dans les secteurs Familles et Personnes âgées. Rappelons que certains logements sont gardés vacants pour permettre aux personnes dont les logements sont remis à neuf d'être logées dans le même secteur.

Secteur Familles

1732 occupants (64%)

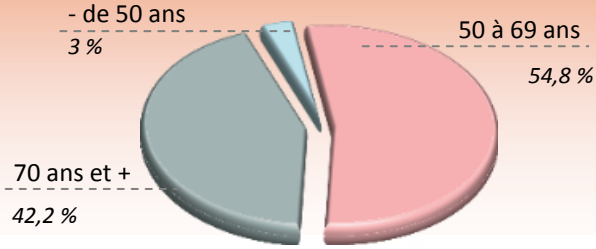
- Moyenne d'âge du chef de ménage: **47 ans**
- **38 %** des occupants ont **moins de 18 ans**
- Revenu moyen du ménage : **10 135 $**



Secteur Personnes âgées

985 occupants (36%)

- Moyenne d'âge du chef de ménage: **68 ans**
- Revenu moyen du ménage: **14 432 $**



L'intégration des personnes immigrantes en bref

18,5 % des locataires de l'OMHTR sont des **personnes immigrantes**, résidant principalement dans le **secteur Familles** (30 % de personnes immigrantes dans ce secteur).

Les aspects liés à l'immigration sont pris en charge par le conseiller - Développement:

- **Accueil des personnes immigrantes** pour faciliter leur intégration et s'assurer, notamment, qu'ils sont en relation avec les services de santé et d'employabilité. En moyenne, 1 ménage est ainsi rencontré en moyenne par semaine;
- **Support auprès du personnel et des partenaires**, par exemple lors de la sélection et de la location, lors de la remise de clés ou encore pour la traduction de documents;
- **Collaboration** avec les organismes présents dans nos milieux de vie et les instances municipales et provinciales sur certains projets;
- **Formation et sensibilisation des ressources sur le territoire de la ville**, notamment par le suivi de la *Politique d'accueil, d'intégration et de rétention socioéconomique des nouveaux arrivants* de la Ville de Trois-Rivières et par la participation à la Table locale d'immigration et à la Table enfance, jeunesse, famille.

Responsabiliser les locataires à l'égard de leurs obligations

Objectifs

- Accroître la compréhension des politiques et règlements de l'OMHTR et ceux de la Ville de Trois-Rivières en matière d'habitation
- S'assurer que les membres du CCR sont bien au fait des politiques et règlements pour être des vecteurs d'information
- Adapter nos services à la réalité des clientèles plus vulnérables et s'assurer que nos communications sont accessibles

Nous poursuivons nos efforts en matière de communication, notamment dans l'Info-HLM, pour permettre une meilleure compréhension sur l'entretien des logements et de l'environnement, la pertinence et le coût des appels de services, les types de services offerts ainsi que les délais d'intervention standards.

Les nouveaux locataires sont rencontrés en groupe, avant la signature de leur bail, afin de leur **présenter le Guide du locataire** (règlement d'immeubles, politiques, renseignements pratiques) ainsi que les façons de faire de l'Office, autant en ce qui concerne le service à la clientèle que l'entretien des logements. Ces rencontres nous permettent d'établir un meilleur contact avec le ou la locataire, de prendre le temps de bien lui transmettre l'information essentielle et de lui permettre de poser des questions dont les réponses bénéficient à l'ensemble du groupe. Nous agissons ainsi le plus possible en amont afin de gagner en efficacité. Il y a eu **43 rencontres** en 2017.

De plus, lors **des départs et transferts**, l'agente reçoit la personne pour signer l'avis de départ et lui expliquer la procédure, telle que les obligations diverses, l'inspection du logement, etc.

Graphiques Freepik.com

Accompagner les demandeurs dans leur recherche de logement

Objectifs

- Faire connaître et offrir des alternatives aux HLM à Trois-Rivières et en Mauricie
- Offrir aux demandeurs la typologie de logement correspondant à la composition de leur ménage
- Augmenter l'offre de logements

Le demandeur est reçu par la technicienne - Sélection-location afin de l'accompagner dans son choix de secteurs, et, pour la clientèle immigrante, par le conseiller - Développement.

Lorsque le demandeur n'est pas admissible, selon les situations, la technicienne propose les logements offerts dans les **OMH sous gestion**, remet **la liste des OBNL et coopératives d'habitation**. De plus, elle fait également la promotion **programme Allocation-logement** et remet le dépliant informatif de Revenu Québec. Ces informations sont également disponibles sur notre site internet. À ce sujet, le comité régional en habitation du Consortium en développement social, auquel participe le directeur général de l'OMHTR, a pris en main le développement de la promotion et de la valorisation de ce programme.

Projet d'accompagnement des demandeurs de logement

Dans le cadre d'un stage de maîtrise en psychoéducation, un projet d'accompagnement des demandeurs de logement a été élaboré. Des rencontres d'accueil devraient permettre de connaître davantage le demandeur, ses forces et défis selon plusieurs sphères de vie et ainsi d'évaluer ses besoins et le référer vers les organismes et services du milieu. Ce projet permettrait, dès la demande de logement acceptée, de favoriser la remise en mouvement et l'acquisition ou la reconnaissance de compétences, dans une optique de prévention des situations problématiques.

En 2017, l'équipe de la direction - Accompagnement social et location a reçu **580 demandes de logement et de transfert** (571 en 2016). Une première étude de la demande permet d'évaluer leur admissibilité et d'attribuer les points relativement aux critères de revenus et autres. **403 demandes étaient ainsi admissibles** (385 en 2016). Celles-ci sont ensuite examinées par le comité de sélection, qui confirme l'admissibilité du dossier, les points attribués et le rang sur la liste d'attente. Il passe également en revue les demandes inadmissibles pour s'assurer que le traitement est conforme au *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*. **Il y a eu 6 réunions du comité de sélection en 2017.**

Réunion du comité de sélection

403 admissibles

- **246** régulières
- **85** prioritaires
- **16** pour le projet ACL-27
- **11** avec 2 points pour barrière architecturale
- **30** avec 2 points pour l'harmonie sociale
- **15** annulées

177 inadmissibles

- **76** n'avaient pas les 12 mois de résidence
- **84** revenu supérieur au seuil
- **6** biens supérieurs au seuil
- **2** aux études à temps plein
- **8** dette auprès d'un bailleur de logement subventionné
- **1** personne non-autonome

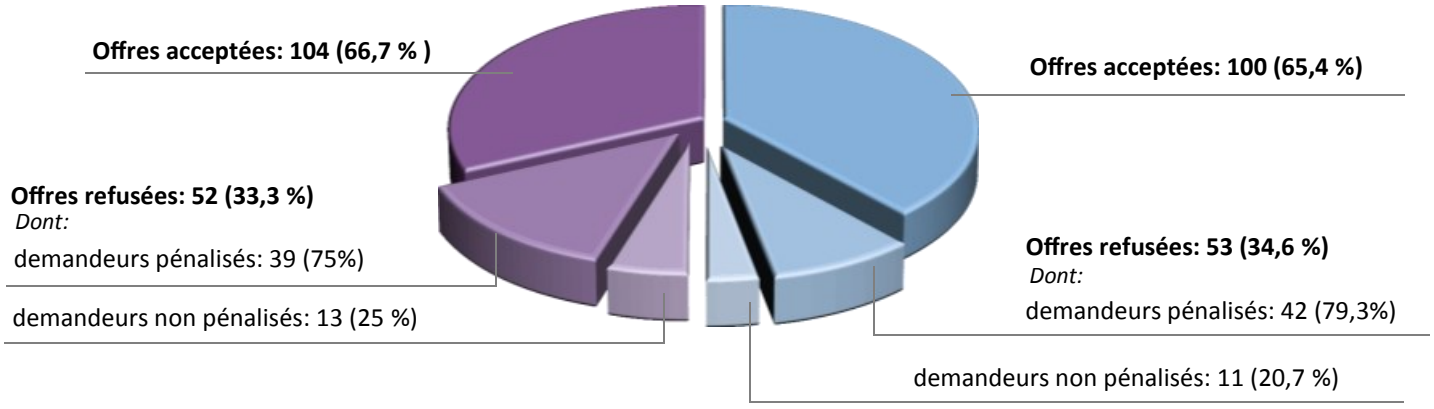
Soulignons que 5,2 % des demandes ont eu des points supplémentaires pour l'harmonie sociale (2,15 % en 2016), c'est-à-dire que le revenu de ces ménages est essentiellement composé de revenus de travail. Ce pointage nous permet ainsi de **favoriser la mixité sociale**.

Par la suite, lorsqu'un logement est libéré, la technicienne - Sélection-location effectue l'attribution et transmet à l'agente - Location les renseignements pour lui permettre de contacter le demandeur et lui faire visiter le logement. Si le demandeur refuse le logement proposé alors que celui-ci correspond aux choix faits dans sa demande, il se voit pénalisé d'une année d'inadmissibilité, à moins de circonstances particulières et sur présentation de justificatifs. Le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* prévoit que ce délai peut aller jusqu'à trois ans lorsque le refus a lieu après la signature du bail. En 2017, **309 logements ont été attribués et 81 dossiers ont dû être radiés pour cause de refus de logement**.

309 logements attribués en 2017

Secteur Personnes âgées: 156 logements

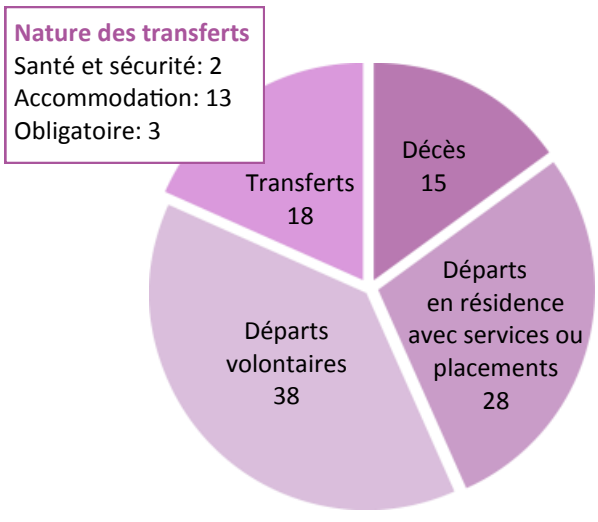
Secteur Familles: 153 logements



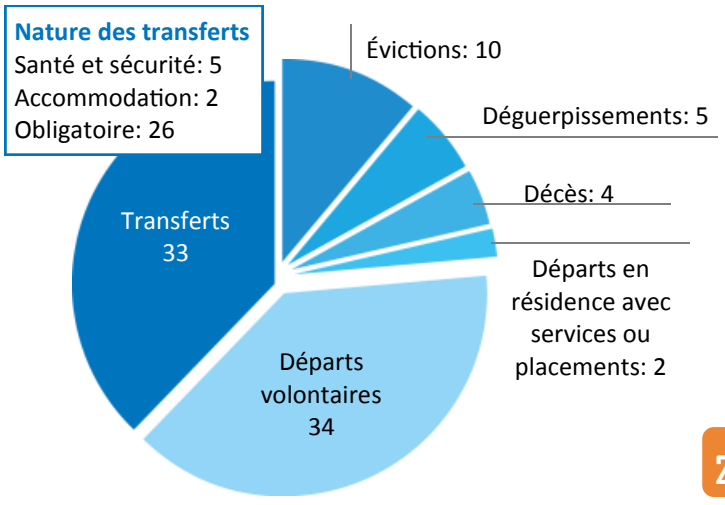
Afin de pouvoir **maximiser la typologie du parc immobilier** en relation avec les occupants et les demandeurs, les portraits et profils sont toujours réalisés mensuellement. En 2017, **28 transferts obligatoires** ont ainsi été réalisés en raison d'une typologie ou d'une catégorie de logement inadaptée. Soulignons également que l'obtention de nouvelles unités PSL nous a permis d'attribuer les logements dans une optique de meilleure mixité sociale, intergénérationnelle et interculturelle, en plus de réduire notre liste d'attente pour les logements d'une chambre à coucher.

187 départs et transferts en 2017

Secteur Personnes âgées: 99



Secteur Familles: 88

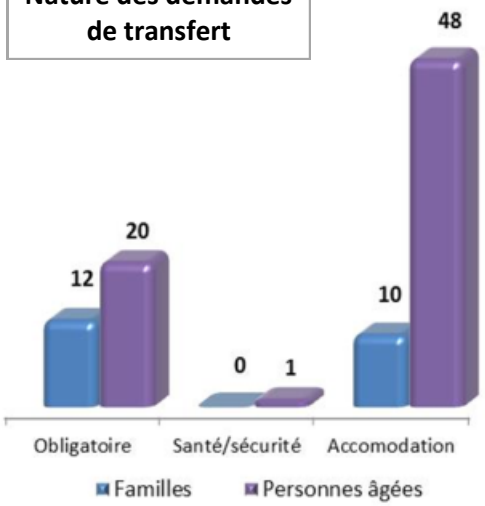


Profil des demandeurs au 31 décembre 2017

Au 31 décembre 2017, 237 ménages étaient en attente d'un logement à la suite d'une demande régulière (141) ou d'une demande de transfert (96). Le nombre de demandeurs a diminué de 13,8 % par rapport au 31 décembre 2016. Le tableau suivant présente les demandes de logement et de transfert selon la typologie et le secteur demandé et en comparaison à l'an passé.

Typologie	Personnes âgées		Familles		Personnes handicapées		TOTAL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Studio et 1 c.c.	101	124	76	73	2	1	179	198
2 c.c.	5	6	20	26			25	32
3 c.c.		2	12	17			12	19
4 c.c.			14	20			14	20
5 c.c.			7	6			7	6
Total	**106**	**132**	**129**	**142**	**2**	**1**	**237**	**275**
Secteurs demandés (%)	44,8	48	54,5	51,9	0,7	0,3	100	100

Nature des demandes de transfert



Défi 4 : Le patrimoine immobilier et l'aménagement des espaces verts

Équipe Entretien

Les Services immobiliers ont pour mandat de maintenir les bâtiments, les terrains et les logements en bon état. L'entretien préventif et général des 131 bâtiments est assuré par une équipe de **34 personnes**, soit un directeur, un responsable - Immeubles, un responsable - Entretien, quatre techniciennes et techniciens - Bâtiments, trois agentes de bureau (Remise à neuf, Immeubles et Services immobiliers), seize préposées et préposés - Entretien et huit concierges. Le service d'urgence est toujours assuré 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Notons qu'à la suite de la restructuration des services en février, le magasin a été reconfiguré pour s'adapter à la nouvelle organisation et le poste de magasinier a été aboli en conséquence. De plus, au cours de l'année, l'équipe a eu recours à une technicienne en bâtiment et trois préposés à l'entretien occasionnels supplémentaires.

Équipe Immeubles

Équipe Services techniques

Consolider notre expertise en matière de développement durable et d'innovation

Objectifs

- Réduire les îlots de chaleur dans l'ensemble du parc immobilier
- Améliorer la qualité de vie dans nos ensembles immobiliers
- Poursuivre nos engagements à réduire notre empreinte écologique

Poursuivre nos engagements à réduire notre empreinte écologique et les îlots de chaleur urbains

Pour répondre à nos objectifs en matière de développement durable, nous avons poursuivi nos actions conformément au calendrier du plan d'orientation.

12 arbres plantés
(Objectif annuel atteint)

1 mur végétalisé
(Total: 2 murs; Objectif initial: étude)

3 toits à membrane claire
(Total: 14 - objectif atteint)
+ 1 stationnement à revêtement clair

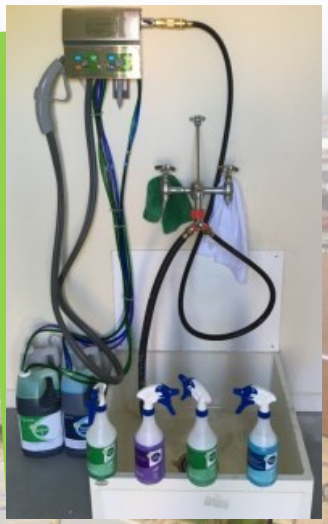
4 bacs de récupération de l'eau de pluie
(Total: 13; Objectif initial: 11)

91 toilettes à faible débit
(Total depuis 2007: 1558 toilettes, 371 M de litres d'eau et 385 611 $ économisée)

L'innovation de l'année a été la réalisation du **premier stationnement à revêtement clair.** Le fort pouvoir réfléchissant de la couleur claire du revêtement (albédo élevé) et la végétation qui va se développer vont ainsi créer des zones ombragées, permettant au revêtement d'emmagasiner beaucoup moins de chaleur et contribuant ainsi à lutter contre les îlots de chaleur urbains. Mission accomplie pour l'OMHTR qui avait pris cet engagement pour le projet de construction de l'immeuble et du stationnement « AccèsLogis 500 du Collège » afin de contribuer à la lutte contre les changements climatiques.

De plus, les 5 parutions en 1600 exemplaires du **journal Info-HLM**, imprimé depuis 2014 sur du papier recyclé à 30 %, est désormais imprimé sur un **papier contenant 100 % de fibres post-consommation** qui est fabriqué à partir d'énergie Biogaz et est certifié FSC®, Écologo, Procédé sans chlore et Garant des forêts intactes. Rappelons que depuis l'édition de fin 2015, le journal est imprimé dans nos bureaux et n'est plus mis sous enveloppe et posté individuellement, mais distribué par les jeunes de la Coop et par des locataires bénévoles. Deux actions qui réduisent significativement les coûts et notre empreinte écologique. À cela s'ajoutent, pour 2017, les affichettes de portes et les cartes professionnelles, elles aussi imprimées sur du papier recyclé.

Un autre virage vert s'est amorcé en 2017 avec le **remplacement de tous les produits de nettoyage et d'hygiène** par des produits **biotechnologiques et écologiques**. Ce sont 42 unités de dilution des produits de nettoyage, permettant un dosage précis à chaque utilisation, qui ont été installées dans plusieurs conciergeries de nos immeubles.



Enfin, nous continuons d'**encourager les bonnes pratiques** en matière de recyclage et d'économie d'énergie et d'eau potable, notamment par des chroniques dans l'Info-HLM et en favorisant l'installation de bacs de culture à partager du mouvement **Les Incroyable comestibles** (voir page 15).

Améliorer la qualité de vie dans nos ensembles immobiliers

Le réaménagement du parc de loisirs du secteur Adélard-Dugré s'est poursuivi. La **Patinoire Richelieu** avec surface multisport et pavillon de services, les **terrains de volley-ball** de plage et le **terrain synthétique de sport**, équipé de **panneaux de développement psychomoteur**, se sont ajoutés aux jeux pour enfants. Cela représente 270 000 $ d'investissement en infrastructures et équipement sportifs et de loisirs. Le projet prévoit également le passage de la piste cyclable dans le parc et l'ajout de diverses installations de mise en forme et de loisirs.

Parmi les 58 unités HLM restant à rebâtir, 25 se trouveront dans un nouvel immeuble, situé sur le boulevard des Chenaux, dont la construction a débuté en 2017 et qui devrait accueillir ses premiers résidents en 2018. Le projet prévoit ensuite la démolition du dernier immeuble du boulevard des Chenaux et des dernières maisons en rangées de la rue Vincent-Bélanger, puis la reconstruction des unités restantes. Rappelons que ce vaste projet de revitalisation du secteur Adélard-Dugré a notamment pour ambition d'ouvrir le secteur et d'amener les citoyens à fréquenter le parc de loisirs pour favoriser ainsi une meilleure intégration du secteur à sa ville.

Vue aérienne du parc été 2017;
Simulation sans l'immeuble du boulevard des Chenaux qui laissera place à de futurs aménagements de loisirs

Poursuivre l'inspection préventive et la mise à niveau et aux normes de son patrimoine immobilier

Objectifs

- S'assurer de la sécurité des locataires, en particulier des clientèles plus vulnérables
- Moderniser les intérieurs des logements et aires communes
- S'assurer de la conformité des composantes liées à la sécurité des locataires

Principaux travaux majeurs sur un budget de 8 701 650 $

Projets spéciaux	Revitalisation Jean-Nicolet, phase 6	2 160 468 $
Construction 25 logements, phase 1	6350 des Chenaux	2 054 772 $
Remises à neuf de logements	Divers secteurs, suite aux départs et transferts	1 547 697 $
Réfection de balcons et garde-corps	750-770-775 Carrier, secteur Ste-Cécile	143 801 $
Mise à niveau d'ascenseurs	105 Paré, 30 Duguay, 480 St-François-Xavier	398 744 $
Rénovation intérieure des logements	11901 Notre-Dame Ouest, 3825 Jacques De-Labadie, 800 Carrier	1 010 339 $
Intervention pour étude des façades (règlement 122)	521 Notre-Dame Est	90 305 $
Mise à niveau du système d'alarme-incendie	1275-1305-1325 Ste-Julie, 1750 de l'Église, 200 St-François-Xavier, 30 Duguay, 4940 Bellefeuille, 750-770-775 Carrier, 785-795 Louis-de-France	363 259 $
Remplacement de revêtement de plancher	30 Duguay, 45 Longval, 1275-1305-1325 Ste-Julie, 3825 Jacques De-Labadie	106 342 $
Installation d'un mur végétal	660 Hertel	2 223 $
Remplacement des portes et fenêtres	1740-1750-760-1770 St-Paul, 650-670 Ste-Cécile	102 932 $
Remplacement de parement extérieur	755 Carrier (garage), 1325 Ste-Julie	71 101 $
Réfection de stationnements	Secteur Ste-Cécile	274 318 $
Remplacement des thermostats	Tous les secteurs	95 836 $
Changement d'intercom	4905 Chanoine-Moreau, 1275-1305-1325 Ste-Julie	20 767 $
Cache-poubelles	Secteur Ste-Cécile	55 379 $

Le nouvel immeuble de 25 logements sur le boulevard des Chenaux, en cours de construction.

S'assurer de la sécurité des locataires

Nous poursuivons nos efforts de **sensibilisation à la sécurité incendie** par des articles dans l'Info-HLM et grâce à des affichettes de porte transmises personnellement selon les problématiques rencontrées.

Les exercices d'évacuation dans tous les immeubles ont eu lieu comme chaque année ainsi que la **vérification de tous les détecteurs de fumée.** Pour le secteur Familles, des activités de prévention avec le Service incendie de la Ville ont lieu tous les deux ans. Les taux de participation, respectivement de 59 % pour le secteur Personnes âgées et de 45 % pour le secteur Familles, sont en augmentation par rapport à l'an passé. Nous nous approchons ainsi de l'objectif d'atteindre, d'ici 2019, un taux global de participation de 55 %.

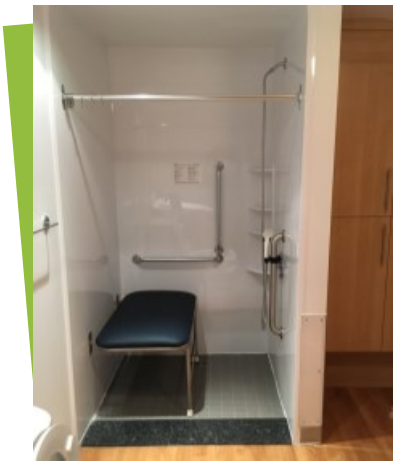
De plus, **9 systèmes d'alarme-incendie** ont été mis à niveau en 2017, portant le total à 20, sur un objectif initial de 5 pour 2019.

Moderniser les intérieurs des logements et aires communes

210 logements ont été remis à neuf, ce qui porte le total à 786, dépassant ainsi notre objectif de 500 pour 2019. Des projets spéciaux ont également permis de **mettre à niveau tous les logements de 3 ensembles immobiliers** (11901 Notre-Dame Ouest, 3825 Jacques-De Labadie et 800 Carrier). Toutes les composantes de la cuisine et de la salle de bain, telles que les armoires, garde-robes, comptoirs, vanité, bain, toilette, robinetterie, mais aussi luminaires, ventilateurs, prises de courant et revêtements de plancher, ont été remplacées. Pour 2017, ce sont **248 mises à niveau intérieure des logements** (remise à neuf et réfection) qui ont été réalisées.

De plus, nos **anciens bureaux du 3825, rue Jacques-De Labadie ont été convertis en 6 logements**, dont 5 sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

Les tapis de 59 logements ont été remplacés par de la planchette de vinyle. Il reste ainsi 111 logements à compléter pour atteindre notre objectif d'ici 2019.



Enfin, **3 ascenseurs ont été mis à niveau**. Notre objectif initial de 6 pour 2019 a été atteint en 2015.

Augmenter et diversifier son offre locative

Objectifs

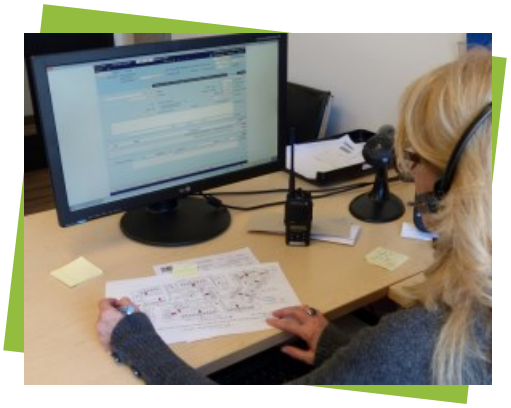
- Se doter d'une stratégie immobilière permettant de construire, acquérir et adapter des logements
- Favoriser l'accès à la propriété

L'OMHTR s'est vu octroyer **45 nouvelles unités du Programme Supplément au loyer (PSL)**, portant à 140 le nombre d'unités PSL réguliers que nous gérons. Ces nouvelles unités nous offrent plus de flexibilité pour répondre à la demande, notamment en disposant de logements de typologie ou situés dans des secteurs qui font défaut dans notre parc immobilier. Elles nous permettent également d'intégrer des familles à faible revenu à d'autres secteurs que les HLM, le tout avec plus de rapidité de mise en œuvre.

Consolider la sensibilisation et la prévention afin d'assurer la pérennité de ses ensembles immobiliers

Objectifs

- Développer nos stratégies de prévention et d'intervention en matière de sécurité, de contrôle parasitaire, de salubrité et de nuisances publiques
- Réduire les problématiques de salubrité, de nuisances publiques et parasitaires



L'affectation d'une ressource à la lutte à l'insalubrité, au contrôle parasitaire et au respect des règlements d'immeubles a notamment permis d'effectuer des visites intérieures et extérieures des habitations pour repérer les problématiques et intervenir en amont. Un suivi rigoureux est fait des logements insalubres, encombrés ou non sécuritaires. 4 interventions pour insalubrité et 8 visites liées à l'encombrement ont eu lieu en 2017, en plus des nombreuses visites de prévention.

Ce travail est renforcé par l'inspection visuelle intérieure réalisée par les techniciens en bâtiment lors de leur tournée du bilan de santé des immeubles (BSI).

Concernant les **problématiques liées aux parasites**, l'OMHTR travaille directement avec un exterminateur professionnel, de concert avec les Services immobiliers, Administration et finances et Accompagnement social et location. En 2017, 86 interventions de gestion parasitaires ont été effectuées, soit 20 de plus que l'an passé. De plus, de la formation continue est donnée aux employés de MultiBoulot qui interviennent pour la préparation du logement, afin de rassurer les locataires et de coordonner les efforts d'éradication. De plus, les **dépliants *Adieu coquerelles* et *Bye-Bye punaises*** sont toujours remis à tout nouveau locataire et sont disponibles sur notre site internet et à la réception de nos bureaux.

Soulignons également que nous participons toujours au Comité opérationnel pour la salubrité des logements de Trois-Rivières et que nous avons signé le protocole d'entente de collaboration entre le CIUSSS MCQ et plusieurs partenaires locaux travaillant sur le **projet de soutien « Ensemble et bien logé »**. Le but est de travailler ensemble pour contrer les conditions ou facteurs reconnus comme pouvant porter atteinte à la santé ou la sécurité des résidents de Trois-Rivières s'ils ne sont pas corrigés.

Optimiser nos procédés et notre performance sur le plan des délais de réparation

Objectif: Développer des procédures efficientes en réponse aux réparations

Le taux de bons de travail terminés atteint 96 %, soit 6 points de plus que notre objectif établi à 90 %.

ACTIVITÉ	2017	2016
Réquisition de travail pour réparations	6755	6681
Remplacement de revêtement de sol	51	83
Pose de bain, tour de bain ou émaillage	61	60
Remise à neuf	210	181
Installation de comptoir de cuisine, vanité ou armoire (nombre de logements)	73	149
Appel de services hors des heures de bureau	387	339

Défi 5 : La considération du personnel, les ressources financières et matérielles

Maintenir et renforcer le partenariat établi dans les relations de travail et favoriser son rayonnement au quotidien

Objectifs

- Favoriser l'échange et la collaboration étroite entre le personnel et entre les services
- Favoriser l'échange d'idées et l'implication du personnel dans l'amélioration continue
- Mettre à profit les Comités santé sécurité (CSS) et relations de travail (CRT) comme outil de gestion préventive et d'harmonisation des relations et conditions de travail

La **rencontre annuelle avec l'ensemble des employés** a permis de leur présenter le projet de réorganisation interne des services. La direction de l'OMHTR, en consultation avec le Groupe SCE, firme spécialisée en GRH, a procédé à une refonte de son organigramme, en date du 22 février 2017. Cette démarche s'inscrit dans une perspective de planification de la relève des cadres supérieurs et doit permettre à notre organisation de répondre aux défis à venir quant à la réforme du réseau des Offices d'habitation du Québec, tout en ayant une structure qui offrira souplesse et capacité d'adaptation pour les années à venir. À la suite de cette réorganisation, un **exercice de maintien de l'équité salariale légale** a également été mené.

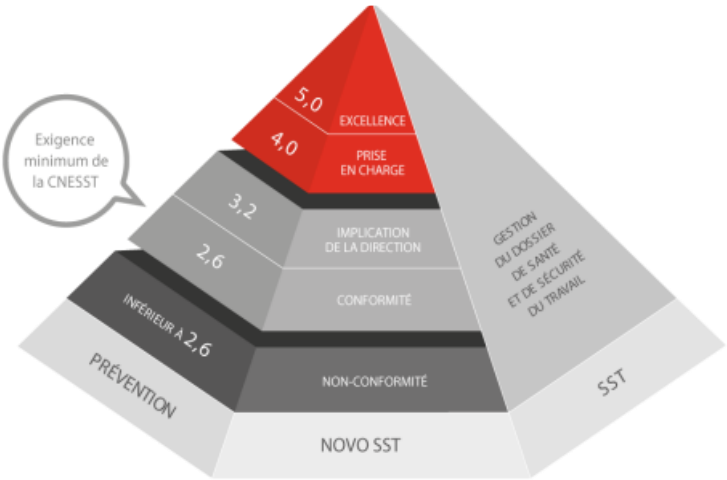
Dans ce contexte, l'année **2017 a été une année de transition**, durant laquelle tous les employés, responsables et directeurs ont été sollicités pour mettre en œuvre cette nouvelle organisation des services. Nous tenons d'ailleurs ici à souligner leur contribution individuelle et collective à cet effort d'adaptation.

La collaboration avec le **Comité Relation de Travail** (CRT) et le **Comité Santé-Sécurité** (CSS) s'est poursuivie. Le CSS a tenu 2 rencontres et le CRT, 5. En 2017, 2 accidents de travail ont nécessité 70 jours d'absence, dont 65 pour une personne.

Par ailleurs, soulignons qu'à la suite du changement de **Mutuelle de prévention** pour Novo SST en janvier, notre organisation est passée du niveau Novo Sélect à Novo Excellence, le plus haut niveau, et ce, en seulement une année. La mutuelle de prévention Novo Excellence s'adresse aux entreprises ayant une excellente expérience en matière de SST. Ses membres bénéficient d'économies substantielles pouvant aller jusqu'à 52 % sur leurs cotisations à la CNESST.

De plus, nous avons également changé d'assureur, en juin, pour Humania afin de maintenir un coût **d'assurance collective** intéressant pour les employés.

L'OMHTR a obtenu une note de 4,8 / 5 selon l'échelle de Novo SST



Renforcer le sentiment d'appartenance et la rétention du personnel

Objectifs

- Gérer l'attrition, la mobilité interne et la rétention à tous les niveaux de l'organisation
- Valoriser la contribution des membres du personnel
- Valoriser une gestion décentralisée et participative privilégiant l'autonomie et la responsabilisation du personnel

L'**activité reconnaissance du personnel** a lieu à la suite de la journée annuelle de formation, durant laquelle les années de services de plusieurs employés sont soulignées: Jean-Bruno Gélinas (5 ans) , Andrée Houle (20 ans), René Boisvert (20 ans).

De plus, **les bons coups des services ou des employés** sont toujours soulignés, ponctuellement, via notre affichage interne.

Attirer et recruter les talents utiles à notre pérennité

Objectif: Positionner l'image de marque de l'OMHTR à titre d'employeur de qualité

En 2017, nous avons accueilli plusieurs stagiaires qui ont pu ainsi se confronter à la réalité de leur domaine d'apprentissage et mieux connaître notre organisme et nos milieux de vie:

- Une stagiaire du baccalauréat en psychoéducation et une à la maîtrise en psychoéducation (UQTR);
- Une stagiaire du baccalauréat en Ressources humaines (UQTR);
- Trois stagiaires en médecine, du Campus de l'Université de Montréal en Mauricie (UdeM) (voir page 21);
- Une stagiaire de pré-médecine (UQTR).

Afin de **valoriser et promouvoir nos actions en matière de gestion des ressources humaines**, nous sommes actifs sur Linkedin et avons publié un article dans le journal de la CDEC de Trois-Rivières.

Concernant l'objectif de **maintenir le taux de satisfaction de la main d'œuvre** à 75 %, une entente a été conclue avec un chercheur de l'UQTR, afin de mener cette étude auprès des employés en 2018.

Réduire son empreinte écologique

Objectif: Impliquer le personnel dans les objectifs de développement durable

L'**informatisation des feuilles de temps des employés** a été réalisée comme prévue et nous permet ainsi de réduire encore davantage notre consommation de papier.

Par ailleurs, nous poursuivons la **sensibilisation des employés aux bonnes pratiques** de tri des déchets et plusieurs employés participent au **Défi sans auto,** en partenariat avec les employés municipaux. La Ville de Trois-Rivières a d'ailleurs remporté un 6e titre consécutif de Champion régional Mauricie-Centre-du-Québec, dans la catégorie organisation et entreprise de plus de 150 employés.

Assurer la pérennité de nos ressources financières

Objectif: Impliquer le personnel dans les objectifs de développement durable

Concernant nos sources de financement autonomes, nos revenus liés à la gestion d'autres OH sont passés de 50 829 $ en 2016, à 74 105 $ en 2017, soit une augmentation de 46 %. Cela s'explique par l'ajout de la gestion de l'OMH de Saint-Stanislas et la préparation de la gestion de l'ORH des Chenaux.

Améliorer les compétences en corrélation avec le développement organisationnel et les perspectives d'attrition et d'épanouissement professionnel

Objectifs

- Permettre aux gestionnaires et employés d'atteindre leurs objectifs
- Encourager la transmission du savoir et de l'expertise
- Assurer la relève des cadres au sein de l'organisation
- S'assurer de la qualité et de la disponibilité des services et ressources en lien avec la satisfaction des clients

Pour la **journée annuelle de formation,** nous avons accueilli la conférencière Isabelle Fontaine qui nous a proposé une journée thématique Intelligence émotionnelle et psychologie de la performance. Son « Boot camp courage » portait plus précisément sur *L'art de surfer sur le changement*, *Être un joueur d'équipe inspiré et inspirant* et *Performance, charisme et énergie.*

Le **plan de coaching et de tutorat** permettant d'assurer la relève des cadres a été réalisé pour 4 cadres, avec le support de l'entreprise Groups SCE. Quant au **plan de contingence**, il a été révisé avec le soutien d'une stagiaire en ressources humaines et présenté à la direction.

Un poste **d'agent - Entretien** a été créé à la fin de l'année, afin de supporter la gestion prochaine de l'Office régional d'habitation des Chenaux.

L'ensemble des employés et cadres a reçu un total de **1051 heures de formation**, soit une moyenne de 18.71 heures par employé.

Enfin, concernant la **qualité et la disponibilité des services et ressources pour notre clientèle**, le sondage clientèle réalisé en 2017 par madame Marie-Nathalie Genest, conseillère en stratégie, marketing et communications, a révélé un taux **global de satisfaction de 91,3 %.** Ce taux se maintient depuis 2010.

Défi 6 : La performance de notre organisation

Pour faire suite à la réorganisation interne, la **direction générale** a le mandat d'apporter son soutien aux autres services, en plus de la gestion des activités liées aux affaires institutionnelles, aux ressources humaines, au développement de projets et aux communications.

Elle regroupe ainsi **5 personnes**: un directeur général, une responsable - Direction générale et communication, une agente Communication et direction générale, un coordonnateur - RH et ressources informationnelles et un conseiller - Développement. Ce dernier, assure également une vigie sur les projets innovants et est responsable de tout ce qui a trait au volet immigration (voir page 23).

Principales affaires de la direction générale

Volet direction générale

- Préparation et suivi des réunions du **conseil d'administration et du comité de direction** (exécutif) (11 en 2017)
- Préparation et suivi des réunions du **comité de gestion** et **de la direction** (7 et 5 en 2017)
- **Traitement des demandes d'information** reçues par le formulaire du site internet ou sur l'adresse courriel générale ou la page Facebook de l'OMHTR (152 en 2017)
- Organisation et logistique des **réunions et conférences** de la direction et sur demande pour les autres services.
- **Correspondance** de la direction générale, réception des **appels** et **accueil des visiteurs**
- Gestion de **l'accès à l'information**
- **Soutien aux services** pour la correction ou la production de documents, conseils et avis
- Mise en place progressive du plan de **conservation** et de **classement des documents**
- **Suivi des tableaux de bord**
- **Suivi du plan d'orientation**
- **Suivi des projets de développement**

Volet communications

- **Plan de communication** annuel
- Production de **4 Info-HLM** par an et un express pour offrir nos vœux en décembre; recherche de collaborateurs pour des chroniques spécialisées
- Animation et mise à jour du **site internet**, de la page **Facebook et Twitter**
- **Communiqués**, **conférences de presse**, suivi médias
- Production de **documents de communication ou d'information**: brochure, dépliant, rapport annuel, article pour des magazines, affichage divers, article promotionnel, message radio, vidéo, présentations PowerPoint, etc.
- **Affichage interne** pour les employés (écran tv, courriel et papier)
- **Soutien aux services** pour toute demande relative aux communications

Se démarquer sur le plan des communications

Objectif: Renforcer la notoriété et l'image de marque de l'OMHTR à titre de bailleur social et de Centre de services en habitation

Notre **plan de communication** annuel comprend différentes actions de communication externes et internes visant, par nos médias habituels, à promouvoir les activités et évènements contribuant au rayonnement de notre organisme ou valorisant les locataires, employés et partenaires. Ces actions visent aussi, selon les besoins, à sensibiliser, informer ou encore modifier un comportement suite à une problématique.

4 Info-HLM et 1 express

Changement du visuel et impression sur papier entièrement recyclé
Ajout de **chroniques de partenaires**: Centre de pédiatrie sociale de Trois-Rivières, Regroupement des aidants naturels de la Mauricie.

1 article pour Le Trifluvien
1 article pour le Quadrilatère (ROHQ)
1 encart promotionnel dans La Gazette
3 communiqués de presse
3 mentions ou articles externes

54 nouvelles sur internet, Facebook et Twitter
Mise à jour en continu

Site internet
- 13 800 visiteurs
- 128 courriels par info@omhtr.ca

Facebook
- 397 J'aime la page
- 461 publications
- 23 messages privés

Twitter
- 97 tweets
- 164 abonnés

220 affichages internes

Les communiqués et avis internes sont diffusés sur **écran TV**, par **courriel** et en version **papier** dans un cartable de consultation.

Autres réalisations

- **Cartes professionnelles** génériques et nominatives
- Nouveau modèle d'**affichettes de porte**
- **Rapport annuel** 2016
- Distribution ciblée du **dépliant de présentation de l'OMHTR**
- **Présentations PowerPoint**
- **Organigramme des services** pour usage interne
- Modèles de **papier à en-tête,** de **reçu pour dons** et de **page titre** pour la STH
- **Plaque inaugurale** pour la Patinoire Richelieu
- **Affiches des immeubles** du parc immobilier
- Campagne **Centraide: 2 106 $ récoltés**
- **Revue de presse** (29 éléments colligés)
- **Veille** (autres OH, communications, etc.)

SOCIÉTÉ TRIFLUVIENNE DE L'HABITAT

Se démarquer sur les orientations relatives à l'amélioration de la gestion de sa gouvernance

Objectifs

- Assumer notre leadership auprès des instances socioéconomiques, de nos partenaires municipaux et régionaux
- S'assurer que notre organisation fonctionne et repose sur les principes d'une saine gouvernance
- Poursuivre l'implantation de l'approche 5S

Nous assurons toujours nos **participations stratégiques aux comités en lien avec l'habitation** des instances de la Santé, de la Ville, du Consortium en développement social et de la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières, ainsi qu'à la table locale d'immigration. Nous avons notamment participé aux rencontres du Comité opérationnel de Trois-Rivières pour la salubrité des logements (« Ensemble et bien logés », voir page 31) et du **Comité régional en habitation**, issu du Consortium en développement social de la Mauricie, qui travaille notamment sur les possibilités de valorisation du programme Allocation-logement à l'échelle de la Mauricie. Soulignons également que le directeur général siège désormais au conseil d'administration de la **CDEC de Trois-Rivières.**

Réunion du comité régional en habitation

De plus, les rapports d'audit indépendant, réalisés tous les trois mois par une firme externe conformément à notre **procédure de contrôle interne**, répondaient aux exigences et ont présenté aux administrateurs de l'OMHTR.

Se démarquer sur le plan de son leadership, de ses pratiques et de ses réalisations, tant au niveau local, régional, provincial qu'international

Objectifs

- Maintenir notre représentation à l'international
- Demeurer une référence en matière d'innovation et de développement durable auprès des membres du réseau
- Consolider notre implication au sein des instances provinciales
- Renforcer notre leadership et notre positionnement à titre de Centre de services en habitation (CSH)

Nous sommes toujours **actifs au sein des différents regroupements du réseau** en participant aux différentes rencontres, notamment au congrès annuel du ROHQ et à la RIS (Rencontre des intervenants sociocommunautaires en HLM), où nous avons présenté le projet ACL-27, mais aussi aux Rendez-vous de l'habitation et aux différentes tables de directeurs.

Sur le plan provincial, soulignons également que l'OMHTR s'est à nouveau démarqué par son leadership et ses initiatives en matière de remise en mouvement des locataires et de lutte à la pauvreté. Notre organisme a été cité **dans le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023**, pour la création de MultiBoulot, et reprend également les différentes mesures préconisées par l'OMHTR (voir mesure 12, pages 49 et 50).

En ce qui a trait à la **gestion d'autres OMH** (voir page 5), nous pouvons souligner que l'OMH de Saint-Stanislas nous a confié sa gestion et que nous avons préparé l'intégration à l'OMHTR des OMH de Saint-Étienne-des-Grès (10 logements) et Saint-Boniface-de-Shawinigan (13 logements). Nous avons également préparé le dossier de gestion de l'Office régional d'habitation des Chenaux (ORHDC), qui regroupera tous les OMH de la MRC des Chenaux, soit **135 logements**, répartis dans **8 municipalités.** Les dépenses des 6 OMH sous gestion totalisaient 1 160 544 $ en 2017, comparativement à 1 196 438 $ (incluant l'OMH de Saint-Stanislas), soit une hausse de 3 %.

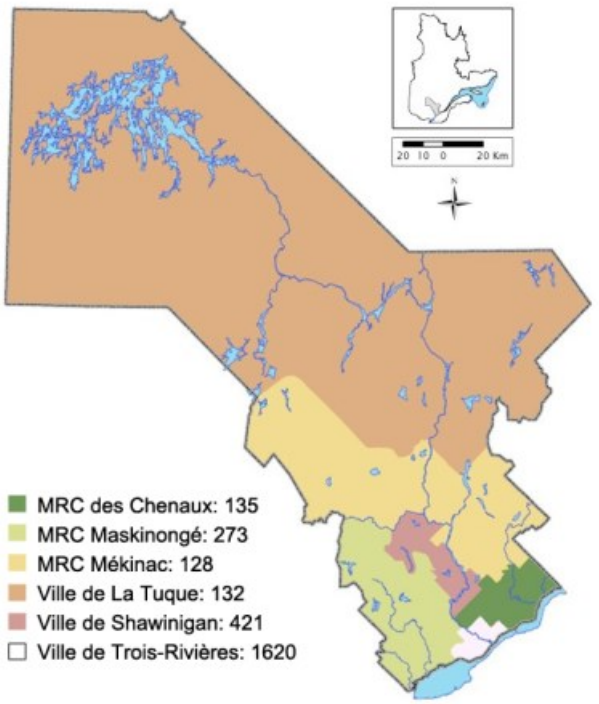
Le Centre de services en habitation de la Mauricie (CSHM) a desservi, en 2017, 31 organismes regroupant 2728 logements. Les ressources humaines de l'OMHTR affectées au CSHM sont: 1,4 conseiller technique pour les OMH de la Mauricie, 3 pour celui de Trois-Rivières et 1 soutien administratif.

Les bilans de santé de plusieurs bâtiments de l'OMHTR et de 12 OMH ont été réalisés, soit environ 28 % du parc locatif HLM de la Mauricie.

Les **directeurs** des 29 OMH de la Mauricie se sont réunis en mai et décembre, et les rapports d'activités leur ont été transmis.

De plus, le CSHM a fait l'objet d'un article dans la **revue du ROHQ, Quadrilatère**, en décembre, sous le titre « Le Centre de services en habitation de la Mauricie: un partage des ressources et du savoir-faire, une mutualisation des services dans un esprit de collaboration et de concertation, des acquis solides et une vision avenir ».

Territoire du CSHM: 2715 logements



Travaux et suivi des projets RAM (remplacement, amélioration et modernisation)

Organisme	Projets	Coût	Organisme	Projets	Coût
Champlain	4	97 074,86 $	St-Étienne-des-Grès	5	79 239,00 $
Charette	1	16 165,70 $	Batiscan	2	8 411,25 $
Grandes-Piles	2	32 425,28 $	Lac-aux-Sables	2	126 873,52 $
Ste-Anne-de-la-Pérade	2	9 211,80 $	St-Alexis-des-Monts	3	336 566,67 $
Hérouxville	2	40 951,00 $	St-Barnabé-Nord	4	43 755,00 $
La Tuque	1	10 807,65 $	Coop Hauts Boisés (Shawinigan)	1	68 270,00 $
Louiseville	2	260 403,77 $	St-Stanislas	1	114 400,13 $
N.-D.-de-Montauban	2	240 086,00 $	Ste-Thècle	2	94 144,84 $
N.-D.-du-Mont-Carmel	1	6 898,50 $	St-Tite	3	17 726,38 $
Shawinigan	8	1 154 664,57 $	Yamachiche	1	201 723,64 $
St-Boniface-de-Shawinigan	1	52 961,56 $	Coop Royale (Shawinigan)	4	49 430,00 $
Ste-Geneviève-de-Batiscan	1	8 078,17 $	St-Justin	1	217 580,00 $
St-Léon-le-Grand	3	17 132,28 $	St-Séverin	4	70 581,35 $
			26 organismes	**63**	**3 375 832,83 $**

Saint-Alexis-des-Monts

États financiers 2017

Rapport du trésorier et de la directrice - Administration et finances

Madame, Monsieur,

Les états financiers ont été préparés par la directrice - Administration et Finances conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et approuvés par le conseil d'administration. Quelques informations financières sont également présentées afin de répondre aux normes de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et, pour information, à la Ville de Trois-Rivières (VTR).

Dans le cadre de nos responsabilités, nous avons maintenu des systèmes de contrôle interne comprenant des politiques, des procédures et la séparation des tâches et responsabilités. Ces systèmes sont conçus en vue de fournir l'assurance que l'actif de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières (OMHTR) est bien sauvegardé, que les opérations sont dûment autorisées, correctement présentées et qu'on peut se fier aux registres comptables, pour la préparation des états financiers. En 2017 notre auditeur indépendant « Mallette » en a fait la vérification trimestriellement, en conformité avec notre nouvelle Politique de contrôle interne.

Nous avons donc le plaisir de vous présenter, en bref, les résultats financiers 2017; vous en trouverez les détails dans les pages suivantes. De plus le rapport financier audité de la firme « Mallette » est disponible à nos bureaux.

L'actif de l'OMHTR est passé de 40 252 341 $ à 42 370 168 $, représentant une hausse de 2 117 827 $ soit 5,26 %. Au 31 décembre 2017, l'OMHTR a su conserver une réserve de 82 131 $ pour les projets communautaires à venir ainsi que 185 812 $ pour pallier aux futurs travaux majeurs et à la possible hausse du taux hypothécaire de nos programmes AccèsLogis.

Le surplus d'exploitation est de 1 162 237 $, comparativement à 96 285 $ en 2016, représentant un écart positif de 1 065 952 $.

Cet écart s'explique par **les produits, qui sont de 24 873 019 $,** comparativement à 22 789 216 $ en 2016, représentant un écart positif de 2 083 803 $. Cet écart s'explique principalement par une hausse de la contribution de la SHQ et de la VTR à l'exploitation et au programme Supplément au loyer de 2 723 359 $, incluant le remboursement des emprunts faisant suite à la vente du 1040 Principale à St-Étienne-des-Grès, des revenus de location de 64 743 $, des revenus du Centre de service en habitation de la Mauricie (CSHM) de 10 250 $, des revenus divers de 239 402 $ (revenus de gestion, facturation de bris aux locataires, collecte des laveuses et sécheuses) et une diminution des revenus du camion régional de 268 895 $, ainsi qu'une perte de 485 056 $ sur la vente du 1040 Principale à St-Étienne-des-Grès.

En ce qui a trait aux **dépenses, elles totalisent 23 710 782 $,** comparativement à 22 692 931 $ en 2016, représentant un écart positif de 1 017 851 $. Ceci est dû à la hausse des dépenses d'administration, conciergerie et entretien de 17 383 $, des dépenses reliées au CSHM de 10 245 $, du RAM (remplacement, amélioration, modernisation) financé sur 20 ans de 985 948 $, des taxes municipales et scolaires de 31 208 $, de l'amortissement des immeubles de 191 047 $, du financement de 115 914 $, des sinistres de 107 508 $ et d'une diminution de la dépense d'électricité et combustible de 18 781 $, du RAM dépenses de 381 672 $, et des dépenses Service à la clientèle de 40 949 $.

La Ville de Trois-Rivières contribue aux revenus de l'OMHTR à hauteur de **941 096 $**, comparativement à 901 430 $ en 2016, dont 844 200 $ correspondant au 10 % du déficit d'exploitation du programme HLM public, comparativement à 822 913 $ en 2016, et 96 896 $ correspondant au 10 % du déficit d'exploitation du programme de Supplément au loyer, comparativement à 78 517 $ en 2016. **Rappelons que la Ville de Trois-Rivières perçoit en taxes foncières la somme de 1 751 689 $, comparativement à 1 729 349 $ en 2016 (tous les programmes confondus), ce qui lui procure un écart favorable de 810 593 $, comparativement à 828 119 $ en 2016.**

Comme le mentionne notre planification stratégique 2014-2019, l'OMHTR est toujours à la recherche d'opportunité d'affaires. À ce sujet, la création de l'Office régional d'habitation des Chenaux permettra à l'OMHTR, qui en assure la gestion, d'augmenter ses revenus de gestion de 33 095$ (43 %) en 2018.

Pascal Samonini, secrétaire-trésorier
Conseil d'administration

Chantal Proulx
Directrice des services administratifs

Bilan NCOSBL - *Exercice terminé le 31 décembre 2017*

	2017	2016
Actif		
Actif à court terme		
Encaisse	178 920	355 101
Placements à court terme	2 004 891	1 700 782
Débiteurs	1 049 449	888 565
Avances à un apparenté	-	-
Frais payés d'avance	172 984	163 799
Sous-total	*3 406 244*	*3 108 247*
Réserve hypothécaire	23 748	133 930
Subvention à recevoir	100 086	893 248
Encaisse et placements réservés	267 943	186 066
Immobilisations	38 572 147	35 930 850
TOTAL	42 370 168	40 252 341

Passif et actif net		
Passif à court terme		
Découvert de banque	5 484	4 950
Emprunt temporaire (marge de crédit)	-	-
Avances temporaires	7 767 566	6 900 138
Créditeurs	2 630 697	2 653 291
Frais courus	656 666	412 883
Avances d'un apparenté	-	-
Portion à court terme des apports reportés	86 168	116 047
Portion à court terme de la dette à long terme	1 709 453	1 581 511
Sous-total	*12 856 034*	*11 668 820*
Apports reportés	3 071 446	4 094 187
Dette à long terme	30 624 091	29 825 104
Affectations internes		
Réserve d'autogestion	82 131	63 485
Réserve remplacement meubles	15 952	13 387
Réserve remplacement immeubles	112 191	76 988
Réserve de gestion hypothécaire	35 687	25 999
Réserve de gestion à l'exploitation	21 982	6 207
Sous-total	*267 943*	*186 066*
Investi en immobilisations	(4 562 743)	(5 558 959)
Non affecté	113 397	37 123
TOTAL	42 370 168	40 252 341

PSL: programme supplément au loyer
ACL: programme AccèsLogis

	Consolidé		HLM Public		HLM Privé		AccèsLogis		Rabattement d'intérêts	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
REVENUS										
Loyers	6 260 181	6 230 339	5 897 209	5 872 162	175 008	177 231	181 686	173 941	6 278	7 005
Location des espaces non résidentiels	303 434	268 533	77 036	83 079			226 398	185 454		
Contribution SHQ (exploitation)	8 014 209	7 817 346	7 597 827	7 406 229	416 382	410 259				858
Contribution SHQ (remplacement, amélioration, modernisation)	6 812 560	5 826 612	6 812 560	5 826 612						
Contribution SHQ (PSL et ACL)	366 210	247 485	61 830	57 768			1 656 972	280 067		
Subvention SHQ - financement	1 693 752	293 666	36 780				285 872	189 717	18 508	13 599
Revenus de gestion	54 351	50 833	54 351	50 833						
Revenus CSHM	452 723	442 473	452 723	442 473						
Autres revenus régionaux	365 919	634 814	365 919	634 814						
Revenus collecte laveuses et sécheuses	79 611	78 210	78 544	77 062	1 067	1 148				
Revenus facturation de bris locataires	48 453	29 343	46 689	28 565	1 028	778	736			
Revenus intérêts	13 497	16 545	10 557	14 024	13	50	2 923	2 467	4	4
Revenus divers	30 826	10 173	25 746	7 100	1 285	452	3 794	2 621		
Extraordinaires	11 280	20 639	10 064	15 113			1 216	5 526		
Perte sur disposition d'immobilisation	(485 056)	(7 127)		(7 127)			(485 056)			
Contribution Ville de Trois-Rivières (exploitation)	844 200	822 913	844 200	822 913						
Contribution municipalité de St-Stanislas (PSL et ACL)	77	77	77	77						
Contribution Ville de Trois-Rivières (PSL et ACL)	6 792	6 342	6 792	6 342						
	24 873 019	**22 789 216**	**22 378 904**	**21 338 039**	**594 783**	**589 918**	**1 874 541**	**839 793**	**24 790**	**21 466**
DÉPENSES										
Administration	1 993 751	1 803 078	1 865 963	1 705 825	51 284	47 945	73 092	46 218	3 412	3 090
Informatique	167 752	168 343	162 608	163 321	4 649	4 527	480	480	15	15
Autres OMH - CSHM	452 718	442 473	452 718	442 473						
Conciergerie et entretien	1 519 824	1 471 415	1 314 525	1 305 732	67 374	57 185	134 582	102 303	3 343	6 195
Contrats d'entretien	1 023 385	1 244 493	1 006 751	1 222 687	11 447	9 755	5 187	12 051		
Énergie	1 682 244	1 701 025	1 556 047	1 567 689	46 139	45 228	79 866	88 108	192	0
Taxes	2 009 225	1 978 017	1 871 552	1 839 111	64 009	63 130	70 381	72 504	3 283	3 272
Assurance	269 311	161 803	235 676	132 747	13 789	12 890	18 786	15 139	1 060	1 027
Remplacements majeurs dépenses	1 947 399	2 329 071	1 882 292	2 262 707	65 107	66 364				
Remplacements, améliorations et modernisations financés	6 812 560	5 826 612	6 812 560	5 826 612						
Financement	3 950 374	3 834 460	3 749 436	3 597 746	16 403	18 805	183 692	216 736	843	1 173
Amortissement des immobilisations	1 833 163	1 642 116	1 533 412	1 333 868	64 651	57 774	232 692	248 065	2 408	2 409
Service à la clientèle	49 076	90 025	48 209	89 157	867	868				
	23 710 782	**22 692 931**	**22 491 749**	**21 489 675**	**405 719**	**384 471**	**798 758**	**801 604**	**14 556**	**17 181**
SURPLUS (DÉFICIT)	**1 162 237**	**96 285**	**(112 845)**	**(151 636)**	**189 064**	**205 447**	**1 075 783**	**38 189**	**10 234**	**4 285**

	Nombre de logements	Participation locataires	Coût du programme			Financement du programme			
			Paiements propriétaires (1)	Frais d'administration et de livraison (2)	Coût total du programme (1+2)	Contribution SHQ (3)	Contribution Ville réelle (4)	Contribution autre (5)	Financement total du programme (3+4+5)
SUPPLÉMENT AU LOYER									
SLO régulier	17	43 378	54 863	2 515	57 378	51 640	5 738		57 378
SL1	110	23 293	260 427	37 116	297 543	267 789	29 754		297 543
1378 et 1380 Brébeuf	8	25 920	9 336	1 349	10 685	9 617	1 068		10 685
145 Dusseault	12	62 636	78 352	2 023	80 375	72 337	8 038		80 375
525 Charlevoix	5	12 017	7 850	717	8 567	7 710	857		8 567
1055, 1065, 1075, 1085 Côte-Richelieu	12	32 850	34 606	2 164	36 770	33 093	3 677		36 770
897 St-Pierre	22	88 484	41 603	3 273	44 875	40 387	4 488		44 875
863 à 875 St-Pierre	1	4 770	1 620	169	1 789	1 610	179		1 789
119 St-Antoine	14	38 592	20 568	2 192	22 760	20 484	2 276		22 760
1105 à 1135 Côte-Richelieu	17	35 488	38 118	2 332	40 450	36 405	4 045		40 450
5720 à 5750, Marion	10	22 914	9 258	1 180	10 438	9 394	1 044		10 438
1620 principale, St-Stanislas	5	12 954	10 500	773	11 273	10 146		1 127	11 273
10 Jean-Noël Trudel	16	34 772	14 234	1 194	15 428	13 885	1 543		15 428
1355 Des Cyprès	12	50 308	73 892	2 023	75 915	68 323	7 592		75 915
5895 à 5915 Fabre, 2735 à 2755 Brodeur et 2700 à 2760 Lavigne	31	76 342	122657	5 128	127 785	115 006	12 779		127 785
500, Du Collège	27	94 077	133 628	4 552	138 180	124 362	13 818		138 180
TOTAL	319	873 795	911 512	68 699	980 211	882 188	96 896	1 127	980 211

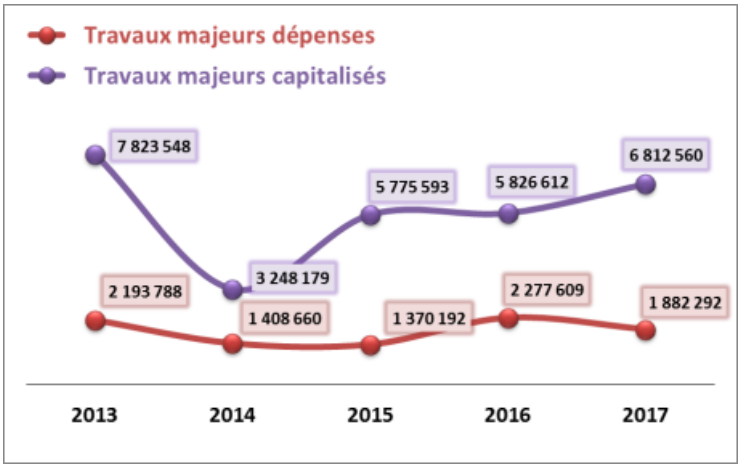
Le résultat économique (participation locataires et total des programmes) est de 1 854 006 $.

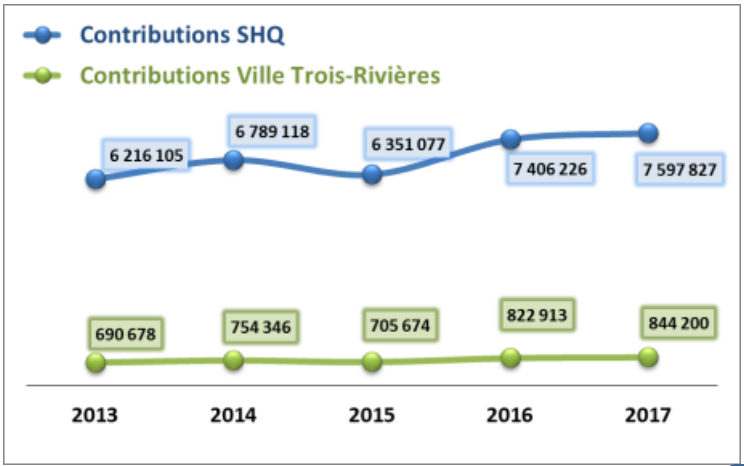
La Ville de Trois-Rivières contribue donc 5,23 % de ceci.

Ces chiffres proviennent du calcul des contributions de la SHQ et de la municipalité.

	2017	2016	Variation
Revenus de loyers et divers /logement /mois	370,60	383,46	-3,47 %
Revenus extraordinaires (remboursement sinistre et vente terrain)	0,54	0,31	42,80 %
Revenus totaux /logement /mois	**371,14**	**383,76**	**-3,40 %**
Dépenses moyennes /logement /mois	720,88	701,08	2,75 %
Travaux majeurs dépenses	100,36	121,43	-21 %
Dépenses totales /logement /mois	**821,24**	**822,51**	**-0,15 %**
Contribution moyenne /logement /mois	**450,10**	**438,75**	**2,52 %**
Contribution moyenne /logement /mois sans sinistre	**449,56**	**438,44**	**2,47 %**
Contribution moyenne /logement /mois travaux majeurs capitalisés	**363,22**	**310,65**	**14,47 %**
Perception de la taxe par la Ville /logement (annuelle)	1 049,73	1 036,67	-1,26 %
Contribution de la Ville au déficit /logement (annuelle)	540,12	526,50	-2,59 %
Écart favorable à la Ville par logement (annuel)	**509,62**	**510,17**	0,11 %
Service de la dette moyenne par logement (annuel)	3250,19	3 024,42	-7,46 %

	2013	2014	2015	2016	2017
Revenus					
Total des revenus	**6 531 267**	**6 578 850**	**6 831 769**	**7 197 842**	**6 961 131**
Dépenses					
Exploitation	11 244 262	12 713 654	12 518 328	13 149 372	13 520 866
Travaux majeurs, *dont:*	10 017 336	4 656 839	7 145 785	8 104 221	8 694 852
Travaux majeurs dépenses	2 193 788	1 408 660	1 370 192	2 277 609	1 882 292
Travaux majeurs capitalisés	7 823 548	3 248 179	5 775 593	5 826 612	6 812 560
Total des dépenses	**21 261 598**	**17 370 493**	**19 664 113**	**21 253 593**	**22 215 718**
Déficit	**14 730 331**	**10 791 643**	**12 832 344**	**14 055 751**	**15 524 587**
Travaux majeurs capitalisés	7 823 548	3 248 179	5 775 593	5 826 612	6 812 560
Déficit pour calcul des contributions	**6 906 783**	**7 543 464**	**7 056 751**	**8 229 139**	**8 442 027**
Contribution SHQ	6 216 105	6 789 118	6 351 077	7 406 226	7 597 827
Contribution SHQ financée	7 823 548	3 248 179	5 775 593	5 826 612	6 812 560
Total contribution SHQ	**14 039 653**	**10 037 297**	**12 126 670**	**13 232 838**	**14 410 387**
Contribution Ville de Trois-Rivières	**690 678**	**754 346**	**705 674**	**822 913**	**844 200**

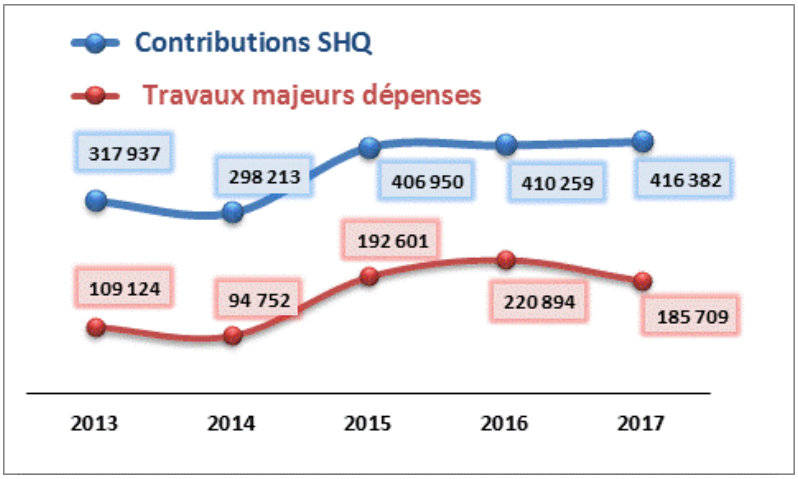




Ces chiffres proviennent du calcul des contributions de la SHQ.

	2017	2016	Variation
Revenus de loyers et divers /logement /mois	287,12	292,82	- 1,99 %
Revenus extraordinaires (remboursement sinistre)	0,00	0,00	-
Revenus totaux /logement /mois	**287,12**	**292,82**	**- 1,99%**
Dépenses moyennes /logement /mois	646,70	625,76	- 3,24 %
Travaux majeurs dépenses	320,78	337,42	- 5,19 %
Dépenses totales /logement /mois	**967,48**	**963,18**	**0,44 %**
Contribution moyenne /logement /mois	**680,36**	**670,36**	**1,47%**
Contribution moyenne /logement /mois sans sinistre	**N/A**	**N/A**	**N/A**
Perception de la taxe par la Ville /logement (annuelle)	1 099,57	1 094,49	0,46 %
Contribution de la Ville au déficit /logement (annuelle)	0,00	0,00	-
Écart favorable à la Ville par logement (annuel)	**1 099,57**	**1 094,49**	**0,46 %**
Service de la dette moyenne par logement (annuel)	2 752,82	2 759,88	0,26 %

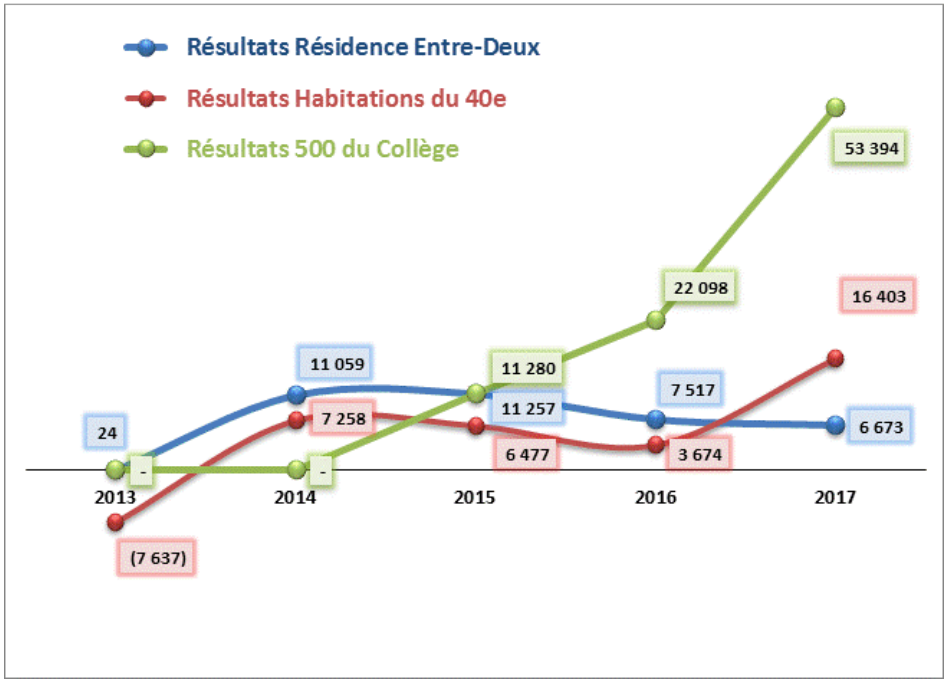
	2013	2014	2015	2016	2017
Revenus					
Total des revenus	**178 225**	**181 904**	**179 322**	**179 208**	**175 716**
Dépenses					
Exploitation	390 430	393 157	383 063	382 965	395 781
Travaux majeurs, *dont:*	105 732	86 960	203 209	206 502	196 317
Travaux majeurs dépenses	109 124	94 752	192 601	220 894	185 709
Contribution aux réserves	10 608	10 608	10 608	10 608	10 608
Utilisation des réserves	(14 000)	(18 400)	-	(25 000)	-
Total des dépenses	**496 162**	**480 117**	**586 272**	**589 467**	**592 098**
Déficit pour calcul des contributions	**317 937**	**298 213**	**406 950**	**410 259**	**416 382**
Contribution SHQ	**317 937**	**298 213**	**406 950**	**410 259**	**416 382**



Ces chiffres proviennent du calcul
des contributions de la SHQ et de la municipalité.

	2017	2016	Variation
Revenus de loyers et divers /logement /mois	881,10	767,67	12,87 %
Revenus extraordinaires (remboursement sinistre et vente terrain)	5,04	9,03	-79,18 %
Revenus totaux /logement /mois	**886,14**	**776,70**	**12,35 %**
Dépenses moyennes /logement /mois	761,19	54,40	5,11 %
Surplus (déficit) /logement / mois	**124,95**	**54,40**	**56,47 %**
Perception de la taxe par la Ville /logement (annuelle)	582,60	662,67	-13,74 %
Contribution de la Ville au déficit /logement (annuelle)	0,00	0,00	-
Écart favorable à la Ville par logement (annuel)	**582,60**	**662,67**	**-13,47 %**
Service de la dette moyenne par logement (annuel)	3 429,90	3 506,82	2,19 %

	2013	2014	2015	2016	2017
Résidence Entre-Deux					
Revenus	153 865	129 318	136 317	116 312	115 632
Dépenses	153 841	118 259	125 060	108 795	108 959
Surplus (déficit)	24	11 059	11 257	7 517	6 673
Habitations du 40e					
Revenus	115 339	143 418	126 898	137 747	143 024
Dépenses	122 976	136 160	120 421	134 073	126 621
Surplus (déficit)	(7 637)	7 258	6 477	3 674	16 403
500, du Collège					
Revenus			53 756	221 281	283 661
Dépenses			42 476	199 183	230 267
Surplus (déficit)			11 280	22 098	53 394

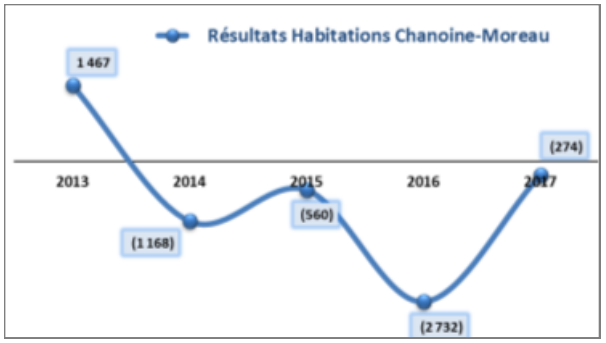


Rabattement d'intérêt - Analyses comparatives

Ces chiffres proviennent du calcul des contributions de la SHQ.

	2017	2016	Variation
Revenus de loyers et divers /logement /mois	1 032,75	858,50	16,87 %
Revenus extraordinaires (remboursement sinistre et vente terrain)	0,00	0,00	-
Revenus totaux /logement /mois	**1 032,75**	**858,50**	**16,87 %**
Dépenses moyennes /logement /mois	1 044,17	972,33	6,88 %
Surplus (déficit) /logement / mois	**(11,42)**	**(113,83)**	**-897,08 %**
Perception de la taxe par la Ville /logement (annuelle)	1 385	1 382,50	0,18 %
Contribution de la Ville au déficit /logement (annuelle)	0,00	0,00	-
Écart favorable à la Ville par logement (annuel)	**1 385**	**1 382,50**	**0,18 %**
Service de la dette moyenne par logement (annuel)	3 814,50	3 884,00	1,79%

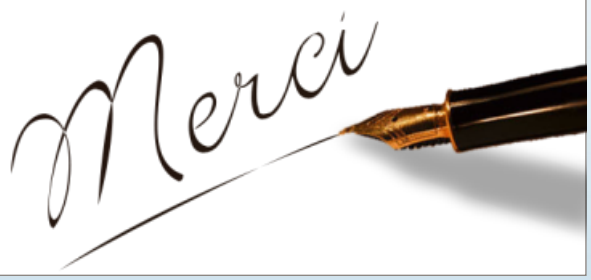
	2013	2014	2015	2016	2017
Habitations Chanoine-Moreau					
Revenus	16 974	16 332	17 424	20 604	24 786
Dépenses	15 507	17 500	17 984	23 336	25 060
Surplus (déficit)	1 467	(1 168)	(560)	(2 732)	(274)



Centre de services en habitation de la Mauricie - *Résultats au 31 décembre 2017*

PRODUITS	Honoraires provenant de l'organisme CS	304 542
	Honoraires provenant des organismes clients (excluant compensation)	118 757
	Compensation pour responsabilité accrue année en cours utilisée	12 813
	Compensation pour responsabilité accrue année antérieure utilisée	
	Revenus reportés année(s) antérieure(s) (surplus CS)	(18 248)
	Autres produits	23 984
	Total des produits	**441 848**
CHARGES	Salaire, conseiller technique 1 (excluant les avantages sociaux)	102 597
	Salaire, conseiller technique 2 (excluant les avantages sociaux)	10 576
	Salaire, conseiller technique 3 (excluant les avantages sociaux)	45 483
	Salaire soutien administratif (excluant les avantages sociaux)	96 585
	Avantages sociaux	80 088
	Avantages sociaux prime au directeur	
	Frais de démarrage (si applicable)	
	Frais de formation	832
	Frais de locaux	16 018
	Frais de bureau (papeterie, téléphone, etc.)	7 677
	Frais de déplacement (repas, hébergement, kilométrage)	16 072
	Dépenses liées à la responsabilité accrue année en cours utilisée	12 813
	Dépenses liées à la responsabilité accrue année antérieure utilisée	
	Dépenses pour expertise - Radon	13 107
	Total des charges	**441 848**
SURPLUS (DÉFICIT)		-

Pour leur diligence, leur contribution et leur confiance, l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières tient à remercier sincèrement les membres du conseil d'administration, du comité de sélection et du comité consultatif de résidants, ainsi que les bénévoles des associations de locataires, l'équipe de direction, le personnel et nos irremplaçables partenaires. Sans cet ensemble de gens investis, l'OMHTR ne pourrait être ce qu'il est.



Office municipal d'habitation de Trois-Rivières
www.omhtr.ca