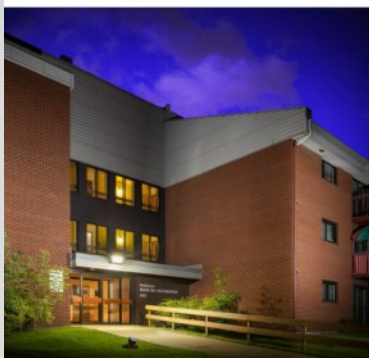


Rapport annuel

20
20

ENGAGEMENT, INNOVATION ET PERSÉVÉRANCE



Office municipal
d'habitation de Trois-Rivières

*Vous loger,
nous habitons !*



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 réceptif aux besoins et attentes de la clientèle. Les orientations de l'Office sont connues de tous et transparaissent dans leurs 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 du personnel est nécessaire à la bonne marche des activités. C'est pourquoi l'Office reconnaît, valorise et assure le développement des compétences du personnel afin de garantir la qualité des services.

♦ CONSULTATION

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

L'Office s'assure que toute décision concernant les locataires fasse l'objet d'une consultation auprès de l'instance représentant les locataires (CCR).

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.





Mot de la présidente et du directeur général par intérim	4
Hommage et reconnaissance à deux grands hommes	5
Informations générales sur l'OMHTR	6-7
Structure de l'OMHTR	8-9
Le parc immobilier de l'OMHTR	10-11
Défi 1 : Le développement social et communautaire dans nos milieux de vie	12
Défi 2 : Nos partenariats	18
Défi 3 : Les locataires et les demandeurs	20
Défi 4 : Le patrimoine immobilier et l'aménagement des espaces verts	22
Défi 5 : La considération du personnel, les ressources financières et matérielles	28
Défi 6 : La performance de notre organisation	32
États financiers 2020	39
<i>Rapport du secrétaire-trésorier et de la directrice – administration et finances</i>	



Ce rapport annuel a été édité par la direction générale de l'OMHTR en août 2021.

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

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



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL P.I.



Madame,

Monsieur,

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel 2020 de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières. Ce rapport nous permet de rendre compte des activités de l'organisation au cours de l'année et d'illustrer nos réalisations en lien avec notre plan d'orientation 2020-2022. Les défis, objectifs et actions qui le composent sont présentés afin de mettre de l'avant les actions réalisées au terme de l'année 2020 par l'OMHTR.

L'année 2020, faut-il le préciser, a été marquée par d'importants bouleversements au niveau mondial liés à une pandémie planétaire sans précédent. Nous avons tous ressenti ses impacts, tant au niveau humain que professionnel. Notre organisation, comme toutes les entreprises, a dû réagir rapidement et adapter ses pratiques en fonction des multiples changements de consignes sanitaires mis de l'avant par la santé publique, le gouvernement du Québec et du Canada. Au-delà des enjeux en lien avec nos ressources humaines et matérielles, nous avons également dû assurer la sécurité de notre clientèle. Nos équipes ont su relever les défis et maintenir des services de qualité pour les requérants et les locataires malgré toutes les contraintes et exigences nécessaires durant cette période.

Résilience, adaptation, innovation et persévérance ont été les moteurs du succès dans la réalisation de notre mission au cours de la dernière année.

Parmi les réalisations marquantes de l'année 2020, notons, entre autres, l'instauration d'un système de demandes de logement en ligne, des visites de logements virtuelles ainsi que l'implantation du télétravail au sein de nos équipes.

En poursuivant votre lecture, vous pourrez découvrir l'ensemble de nos activités, les états financiers ainsi que le rapport du trésorier et de la directrice – administration et finances.

Nous adressons un merci sincère aux membres du conseil d'administration pour leur participation, leur appui constant et leur prise de décision judicieuse.

Évidemment, il est essentiel de reconnaître l'engagement du personnel, leur professionnalisme et leur excellent travail de même que la collaboration et l'implication de nos différents partenaires.

Nos plus cordiales salutations et bonne lecture.



Amina Chaffai,
présidente du conseil d'administration



Jimmy Ducasse,
directeur général p.i.



HOMMAGE ET RECONNAISSANCE À DEUX GRANDS HOMMES



Une organisation est à l'image de celles et ceux qui la font vivre, rehaussent ses standards de qualité, élèvent sa notoriété et la font rayonner.

À la fin de l'année 2020, deux grands ambassadeurs ont pris leur retraite plus que méritée après avoir remarquablement contribué à faire grandir l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières (OMHTR) durant toutes ces années. Ces deux hommes ont fait connaître la portée et l'impact qu'a notre organisation dans la communauté, la région, la province et même à l'international.



Tout d'abord, l'Office tient à souligner le départ de monsieur Robert De Nobile après douze années au sein du conseil d'administration, dont onze à la présidence, soit le plus long mandat d'un président à l'OMHTR. Monsieur De Nobile a mis son expérience, ses judicieux conseils ainsi que ses compétences au service de l'Office afin d'assurer de saines pratiques de gouvernance. Il a tout mis en œuvre pour faire reconnaître l'importance et le travail essentiel des offices alors qu'il siégeait en tant que président au conseil d'administration du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) de 2014 à 2020. Par ailleurs, sous sa présidence, le ROHQ et les offices du Québec ont opéré une importante refonte du réseau qui, par des regroupements, fusions et intégrations, a vu le nombre d'offices passer de 520 en 2018 à 180 en 2020. Félicitations et merci, Monsieur De Nobile, vous avez joué un rôle déterminant dans ces changements qui ont forgé ce que nous sommes aujourd'hui : un réseau et un office forts et prêts à faire face aux enjeux de demain.

Également, nous ne pouvons passer sous silence l'empreinte de monsieur Marco Bélanger, à la tête de l'Office depuis 2004. Il a été le directeur général ayant œuvré le plus longtemps au sein de l'organisation, soit seize ans. Sous sa direction, l'OMHTR a relevé de nombreux défis, réalisé plusieurs projets de construction et mis en lumière notre mission qui va bien au-delà de gérer un parc immobilier et de loger des gens à faible revenu. Sa vision et son leadership ont amené l'Office à se développer et à offrir aux citoyennes et citoyens de Trois-Rivières des services et des logements de très grande qualité. Parmi les réalisations sous sa gestion, citons, entre autres, les maints travaux de mise à niveau du parc immobilier, la reconstruction dans son intégralité du secteur Adélar-Dugré, la construction de l'immeuble Trifluvia, la création de l'entreprise MultiBoulot, la production d'un livre historique marquant le 50^e anniversaire de l'organisme, la tenue d'un congrès international sur l'habitation à Trois-Rivières (Réseau Habitation Francophonie), la réalisation du premier parc inclusif universel au Québec ainsi que plusieurs autres implications majeures, dont sa présidence à la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières en 2014-2015. Ces réalisations ont, assurément, marqué le portrait de notre belle organisation.



Enfin, nous tenons à mentionner que monsieur De Nobile et monsieur Bélanger ont reçu la confiance de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, puisqu'ils ont tous deux été nommés administrateurs pour assurer la tutelle de l'Office municipal d'habitation de Longueuil.

Messieurs, nous vous adressons nos plus sincères remerciements et nous vous souhaitons de belles et longues années à profiter de votre retraite.



Statut de l'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 cet organisme;
- ♦ mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle.

L'Office peut 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.

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 158 offices d'habitation comprenant un parc immobilier de près de 75 000 logements HLM publics et privés ainsi que d'environ 34 000 unités du Programme de supplément au loyer (PSL) du secteur locatif privé.

Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)



L'OMHTR est membre du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), un organisme sans but lucratif composé de 158 offices d'habitation (100 000 logements sociaux dans l'ensemble du territoire québécois) qui viennent en aide à plus de 150 000 personnes à faible ou modeste revenu.

Sa mission est :

- ♦ de promouvoir et de favoriser le développement du logement public et abordable dans le respect du développement durable;
- ♦ de représenter les offices d'habitation auprès des pouvoirs publics et des organismes liés au logement social;

- ♦ d'offrir une gamme de services visant à informer, former et soutenir les représentants des offices d'habitation, les administrateurs et les employés.

Mme Amina Chaffai, présidente du conseil d'administration de l'OMHTR, est la représentante des régions 04-17 Mauricie / Centre-du-Québec sur le conseil d'administration du ROHQ.

Un gestionnaire reconnu par ses pairs

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 pluriannuels d'intervention. Son rôle est reconnu par la Société d'habitation du Québec. Le CSHM est le 2^e sur 33 en importance au Québec en ce qui a trait au nombre de logements desservis.

De plus, depuis janvier 2018, l'OMHTR est le gestionnaire de l'Office régional d'habitation des Chenaux (ORHDC) qui regroupe huit offices de la MRC des Chenaux, totalisant 135 logements en 2020.

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 5,7 %.



Conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'instance décisionnelle de l'organisation. Il est formé de 7 membres dont 2 sont nommés par le ministre, 3 par la Ville de Trois-Rivières et 2 par les locataires.

En décembre 2020, soulignons le départ de M. Robert de Nobile, qui a présidé le C.A. d'une main de maître ces 11 dernières années. Il a fait son entrée à l'OMHTR à titre de secrétaire-trésorier en juin 2008.

Voici la composition du C.A. au 31 décembre 2020 :



Comité de sélection

Le comité de sélection analyse les dossiers des demandeurs et détermine leur admissibilité et leur rang sur la liste d'attente. Le comité est formé de 5 membres : 1 membre désigné par le conseil d'administration, 2 représentants du groupe socioéconomique et 2 membres élus par les locataires.

Au 31 décembre 2020

Poste	Nom	Représentation
Présidente	Mme Lyne Douville	Conseil d'administration
Administratrice	Mme Pascale Bourdon	Groupe socioéconomique
Administratrice	Mme Josée Vincent	Groupe socioéconomique
Administratrice	Mme Céline Goyette	Locataire « personnes âgées »
Administratrice	Mme Claudette Beaudin	Locataire « familles »

Comité consultatif de résidents (CCR)

Le comité consultatif de résidents (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.

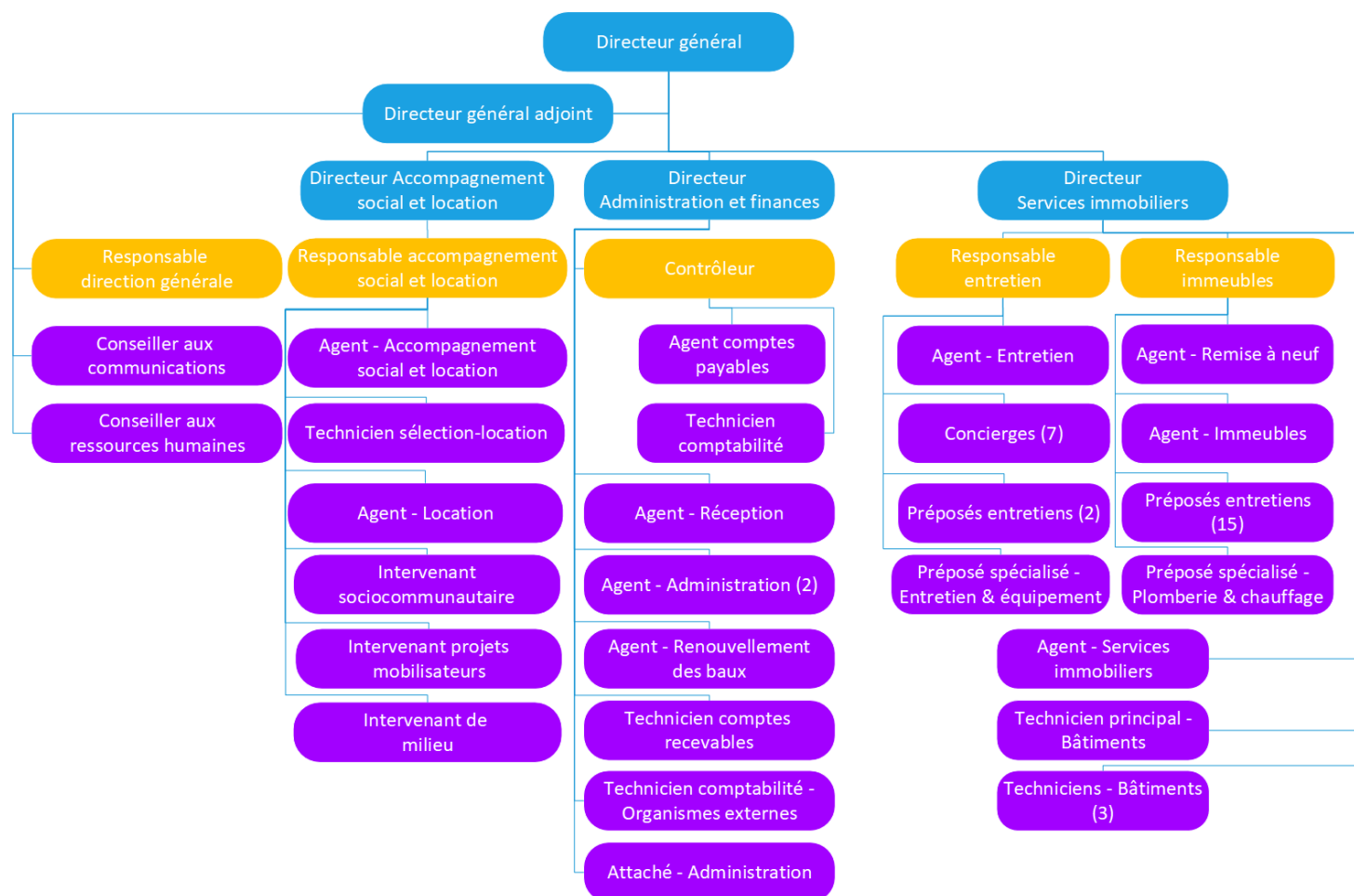
De plus, le CCR a trois grands rôles :

- ♦ 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.

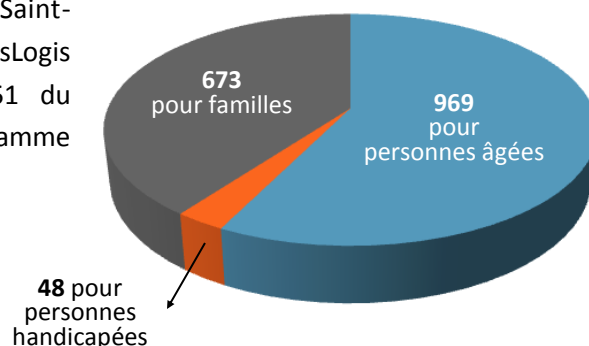
Le CCR est composé de représentants de comités de locataires et d'immeubles sans comité. Au 31 décembre 2020, le CCR comptait 16 membres, pour une représentation de 12 immeubles.

Organigramme de l'organisation

62 employés au 31 décembre 2020



- ♦ **1690 logements** : 1 586 du programme HLM public, dont 10 à Saint-Étienne-des-Grès et 13 à Saint-Boniface, 51 du programme AccèsLogis (Habitation Entre-Deux, les Habitations du 40^e et Trifluvia), 51 du programme HLM privé (Habitations Ste-Madeleine) et 2 du programme Rabattement d'intérêts (Habitation Chanoine-Moreau).
- ♦ **383 bâtiments**
- ♦ **37 ensembles immobiliers**



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 les territoires des villes de Trois-Rivières, Saint-Étienne-des-Grès et Saint-Boniface, soit **2 113 logements** :

logements :

- ♦ 1 637 logements HLM de l'OMHTR (1 586 HLM publics et 51 HLM privés);
- ♦ 476 logements issus des programmes Supplément au loyer (PSL) réguliers, SL1 et AccèsLogis, incluant les 53 dont l'OMHTR est propriétaire.

Enfin, rappelons que l'OMHTR gère également les 135 logements de l'Office régional d'habitation des Chenaux (147 depuis 2021).

Immeubles propriété de l'OMHTR et de la SHQ

- ♦ Patrimoine immobilier détenu par l'OMHTR : solde des dettes à long terme de 37,4 M\$, auquel s'ajoute l'avance par la SHQ de 9 M\$ pour les travaux majeurs capitalisables 2019-2020.
- ♦ Biens sous administration, qui demeurent propriété de la SHQ : solde des dettes à long terme de 22,9 M\$, auquel s'ajoute l'avance par la SHQ de 2,4 M\$ pour les travaux majeurs capitalisables 2019-2020.
- ♦ Évaluation foncière du parc immobilier : 102 M\$.
- ♦ 39,8 % des logements totaux sont détenus par l'OMHTR soit : les Habitations Adélarde-Dugré (142) et Jean-Nicolet (170), l'Habitation St-Laurent (136), le Pavillon Bellevue (100), l'immeuble Écologis Karine-O'Cain (6) ainsi que les Habitations familiales Ste-Madeleine (51), l'Habitation Entre-Deux (12), le Pavillon Chanoine-Moreau (2), les Habitations du 40^e (12) et Trifluvia (27).



Habitations Jean-Nicolet



Habitations de La Rochelle



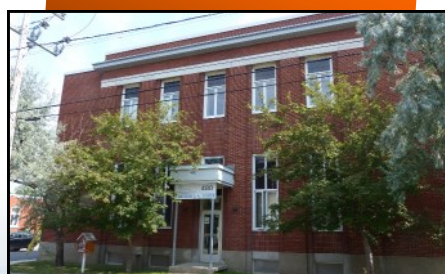
Habitation Bellevue



Habitation de la Visitation



Habitation J.-A.-Tessier



Habitations Adélar-Dugré



Habitations Carrier



DÉFI 1 : LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE DANS NOS MILIEUX DE VIE



L'équipe de la direction — accompagnement social et location prend en charge toutes les questions relatives à l'accueil des demandeurs, à l'intégration des nouveaux locataires, aux demandes de transfert et au respect du règlement d'immeubles. Elle s'occupe également du 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 adéquates. L'équipe apporte toujours son soutien au personnel des autres services selon les besoins, par exemple lors d'une remise à neuf de logement, d'un problème relatif au non-paiement ou pour la gestion parasitaire. Au 31 décembre 2020, cette direction était composée de 7 personnes.

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 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. D'ailleurs, 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 Corporation de développement économique communautaire (CDEC) de Trois-Rivières chargée de l'accompagnement du CCR, des comités de locataires, du groupe de locataires Partir du bon pied et de la Table de concertation Adélar-Dugré / Jean-Nicolet;
- ⇒ une intervenante de l'organisme Équijustice qui poursuit l'animation du groupe de locataires Vivre en paix et assure la coordination du Programme de renforcement des familles offert pour tous nos secteurs familles.

Enfin, soulignons que l'OMHTR siège au conseil d'administration des organismes suivants : MultiBoulot, Équijustice, Coopérative de solidarité Agir Ensemble et Centre de pédiatrie sociale de Trois-Rivières. L'organigramme, en page 17, présente l'arrimage avec les partenaires et les services offerts.

VISION 1 - COHÉSION SOCIALE ET COHABITATION ENTRE LES LOCATAIRES

- ♦ 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.

Afin de faciliter le dépistage de la COVID-19 et d'éviter la contagion dans les milieux, l'Office a aidé à coordonner une distribution d'ordinateurs par l'école Cardinal-Roy pour l'école en ligne. Un travail a également été fait en collaboration avec le SANA pour traduire des avis et de l'information à transmettre aux locataires par le milieu scolaire.

La Ressource FAIRE, Équijustice Trois-Rivières, la Maison des jeunes Action Jeunesse, la Maison des Grands-Parents de Trois-Rivières, la Maison Coup de Pouce, notre intervenante sociocommunautaire, notre intervenante aux projets mobilisateurs et la Corporation de développement économique communautaire (CDEC) de Trois-Rivières ont été, ensemble, des partenaires facilitants dans le volet soutien aux familles et aux aînés.

Malgré la pandémie, grâce aux stagiaires en ergothérapie, en psychologie, en techniques d'éducation spécialisée (environ 35 stagiaires au total) et aux employées du CIUSSS MCQ qui sont intégrées à l'OMHTR, nous avons réussi à animer et assurer une présence dans les milieux par souci de bienveillance et de cohésion sociale : projet « douceur au cœur » (échange de cartes de souhaits entre les élèves du primaire et les personnes âgées), animation extérieure en groupe restreint, activités « sur vos balcons » et contacts téléphoniques fréquents faits à l'ensemble des locataires sont autant de moyens qui ont été utilisés afin de garder un lien avec les locataires en cette période difficile.



L'activité reconnaissance des bénévoles n'a pas pu avoir lieu au début de 2020 : le CCR avait donc été sollicité afin de nous épauler dans la mise sur pied de cette activité. Malheureusement, elle a été mise sur pause en raison de la pandémie. L'information sur Halte-au-crime et Surveillance de quartier a toutefois été donnée dans le cadre des interventions faites auprès des locataires ainsi que dans les collaborations avec les partenaires.



Service aux demandes d'aide et de plaintes

Notre intervenante sociocommunautaire ainsi que l'intervenante aux projets mobilisateurs travaillent en collaboration et en concertation avec des locataires, des partenaires et les services de l'OMHTR afin d'identifier et d'évaluer les besoins des locataires. Cela nous permet d'intervenir à la fois en amont et en aval pour diverses situations englobant des problématiques multiples. Nos pratiques sont basées sur la prévention, la mobilisation citoyenne, la remise en mouvement, l'acquisition et la reconnaissance de connaissances, l'autonomisation et la cohésion sociale et ce, peu importe l'âge de la personne qui nous fait une demande. Voici un aperçu de ce que ça représente en chiffres :



VISION 2 - PARTICIPATION DÉMOCRATIQUE DES LOCATAIRES

- ◆ Accompagner, valoriser et soutenir les instances de gouvernance des locataires (Comité consultatif de résidents et associations de locataires).

Des visites étaient planifiées au début de l'année 2020 et l'arrimage avec le CCR était en cours, mais la pandémie a été déclarée en mars, paralysant ainsi toutes les activités prévues de l'organisation. Toutefois, le CCR et les comités se sont mobilisés et se sont réinventés durant la période des fêtes en offrant des tirages et des petites attentions aux locataires.

En février, un CCR a eu lieu, et voici les points saillants :

- ⇒ **Présentation du plan d'orientation 2020-2022** : La directrice - accompagnement social et location a débuté sa présentation en parlant des fondements stratégiques, de la mission et des valeurs de l'OMHTR.
- ⇒ **Présentation des fins de conventions** : La directrice - services immobiliers a abordé le point des fins de conventions et des grandes réalisations. Suite à sa présentation, les membres du CCR ont posé diverses questions, ce qui leur a permis une meilleure compréhension du sujet.
- ⇒ **Présentation du budget consolidé 2020** : La directrice - administration et finances a présenté le budget consolidé 2020 et a présenté les programmes et services offerts par l'OMHTR, les réalisations 2019, les priorités 2020, le sommaire des contributions 2020 et le budget HLM public détaillé. Elle a mentionné que la subvention aux locataires est de 24 \$ par porte en 2020 et que d'ici 2023, cette allocation atteindra 30 \$ par porte.

En 2020, une tournée était également prévue dans les HLM de Trois-Rivières. Cette tournée aurait été échelonnée sur toute l'année et le CCR aurait été mis à contribution, tant dans la conception que dans les objectifs. Cependant, en raison des circonstances que l'on connaît, la tournée a été remise en 2022.



VISION 3 - MAINTIEN À DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES

- ♦ Harmoniser une offre de services garantissant le mieux-être à domicile des personnes âgées, en corrélation avec la vocation de nos immeubles.

En 2020, 90 nouveaux baux ont été signés pour les immeubles retraités. De ce nombre, 20 personnes étaient âgées de 70 ans et plus, ce qui représente une proportion de 28,6 %.

En contexte habituel, chaque nouveau locataire du secteur « aînés » est rencontré par une intervenante du CIUSSS MCQ travaillant à l'OMHTR. Sinon, il est contacté par téléphone par cette dernière afin de lui permettre de se présenter et de préciser son rôle et ses fonctions à l'OMHTR. Le locataire reçoit également une pochette d'accueil, dans laquelle on retrouve, entre autres, un dépliant du partenariat CIUSSS MCQ / OMHTR et les coordonnées des intervenantes.

Depuis le mois d'avril 2020, les pochettes d'accueil sont directement acheminées par la responsable ASL. Chaque HLM est pourvu d'un locataire chargé d'accueillir et de remettre ladite pochette aux nouveaux locataires. Les responsables d'accueil ont cependant été moins sollicités au cours de cette année, en lien avec le présent contexte, les mesures d'hygiène et les consignes de la santé publique.

Notre partenariat cible : 953 personnes âgées de plus de 50 ans, ce qui représente 40 % de la clientèle vivant dans l'ensemble de toutes les habitations confondues (familles et aînés).

- ⇒ Interventions individuelles : 99 usagers distincts et 278 interventions
- ⇒ Activités ponctuelles : 212 usagers distincts et 292 activités ponctuelles individuelles
- ⇒ 59 activités ponctuelles de groupe

Vaccination

En 2020, 267 vaccins contre la grippe ont été administrés. Dans le contexte d'un accès restreint aux immeubles en raison des mesures de confinement imposées par la SHQ et la santé publique, une autorisation spéciale a dû être émise pour que la vaccination puisse avoir lieu. De plus, il s'agissait de la première année où la vaccination dans les milieux HLM était assurée par le volet « soutien à domicile » (SAD) et non plus par la santé publique.

Compte tenu également du contexte particulier de besoin de main-d'œuvre, l'offre de service de la pharmacie Pharmaprix a été retenue par la direction des soins infirmiers. Cet arrimage fut d'ailleurs fort efficient.

Appels téléphoniques

Le bilan total des appels téléphoniques est de 3 802 pour une seule intervenante, ce qui représente, bien évidemment, un nombre incomparable d'appels entrants-sortants et bat tous les records, à ce jour, dans le cadre de ce partenariat avec le CIUSSS MCQ. À titre comparatif, le total était de 3 777 en 2019 pour les deux intervenantes en poste.

267
vaccins
administrés

3 802
appels
téléphoniques



VISION 4 - REMISE EN MOUVEMENT ET INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES LOCATAIRES

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

Épicerie sociale

L'épicerie sociale a été mise sur pause en raison de la pandémie. Le mandat octroyé à la CDEC pour ce projet a été transféré à la Coopérative jeunesse de travail avec, comme objectif, de la relancer ou de lui donner un nouveau souffle en 2021.

Promotion de MultiBoulot

Lors de l'arrivée de nouveaux locataires, nous les informons de l'existence de l'organisme. Si ces derniers veulent acquérir de l'expérience de travail, nous informons également MultiBoulot de leur arrivée. L'entreprise peut alors créer un lien avec les personnes intéressées en cas de besoin de main-d'œuvre. Plusieurs autres liens se font aussi pour la clinique communautaire de l'UQTR, ainsi que pour tous projets et services accessibles aux locataires.

Projet mobilisateur *Trifluvia* - Au 31 décembre 2020

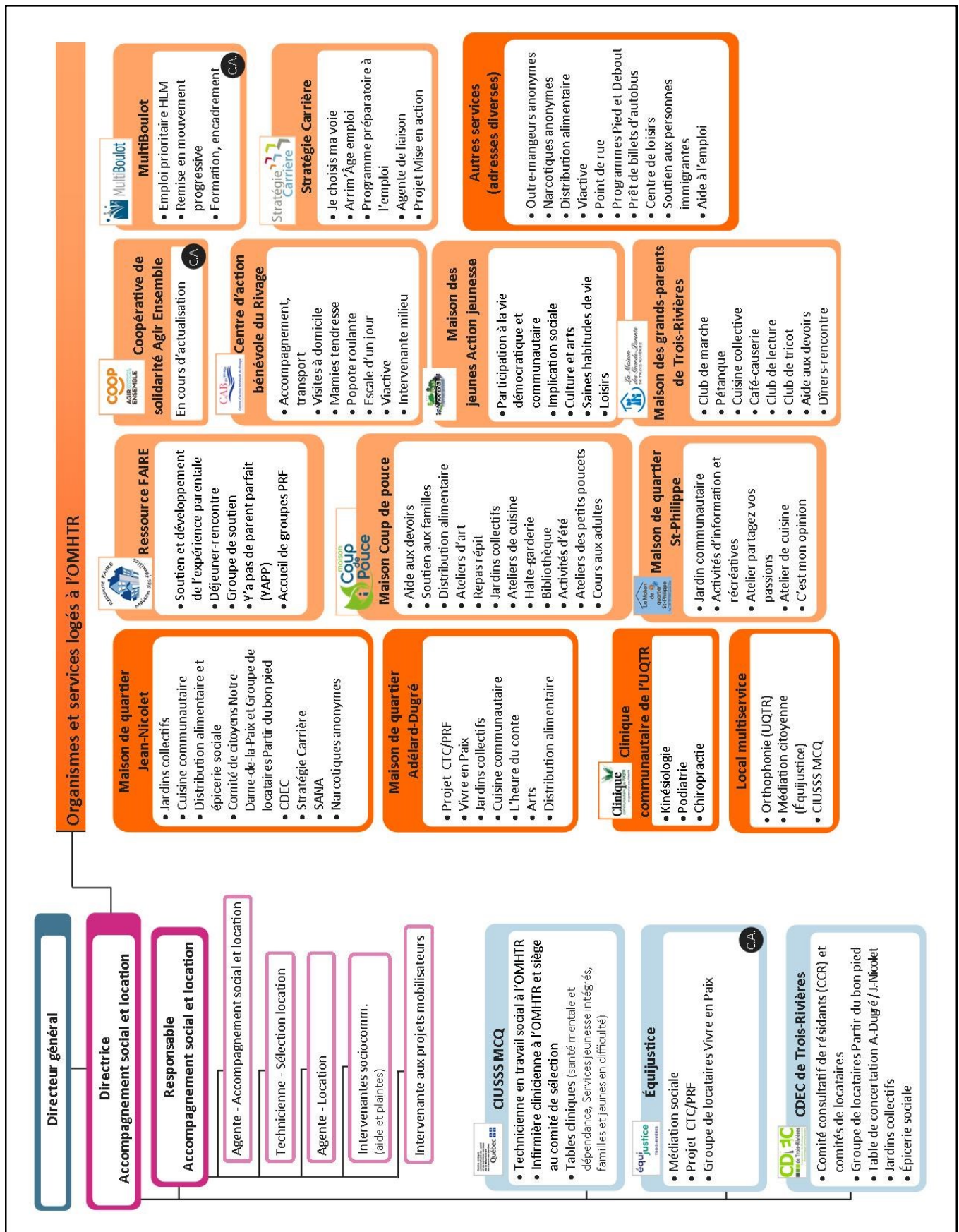
15 participants à l'école	4 participants au travail	2 participants à l'école et au travail	5 participants en voie de se mettre en action (grossesse, chômage, congé de maladie, etc.)	26 participants au total
------------------------------	------------------------------	--	--	-----------------------------

Au cours de l'année, 9 participants ont déclaré des revenus d'emploi. On remarque une hausse moyenne des revenus annuels de près de 8 000 \$ (comparativement à l'année d'imposition 2018) chez les participants à *Trifluvia*. 25 participants se sont impliqués dans le calendrier de l'avent Hydro-Québec, qui consistait à créer une publication par jour (pendant 25 jours) sur notre groupe Facebook. Plusieurs belles initiatives ont ainsi été mises en lumière : décoration du babillard, distribution d'autocollants, partages multiculturels, etc.

Projet logement supervisé autonome (LSA)

L'entente avec le CIUSSS MCQ pour les logements supervisés autonomes (catégorie C) s'est conclue le 26 février 2020 et a pris effet dès le mois d'août. Il s'agit d'offrir un accompagnement soutenu des personnes référées par le CIUSSS dans nos logements ainsi qu'un soutien dit « communautaire » pour une dizaine de locataires. Nous offrons 4 places dans 2 logements de notre parc immobilier afin qu'y soient référées, par le mécanisme d'accès en santé mentale, des personnes aptes à vivre en communauté, mais en besoin de supervision. Notre intervenante aux projets mobilisateurs offre des services de supervision et de soutien en fonction du plan d'intervention de la personne et un accompagnement dans le développement de ses acquis. 33 supervisions à domicile ont été réalisées avec les 2 personnes participantes au projet LSA en 2020.

PARTENAIRES ET SERVICES OFFERTS POUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET LE DÉVELOPPEMENT





VISION 1 - CONSOLIDATION, OPTIMISATION ET DIVERSIFICATION DES CONTINUUMS FAVORISANT L'ATTEINTE DE NOS 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'expertises et de connaissances afin de contribuer au développement de continuum de services.

Collaboration entre l'OMHTR et la Police de Trois-Rivières

La collaboration entre l'OMHTR et la Police de Trois-Rivières s'est poursuivie en 2020. La communication est, entre autres, basée sur la prévention-promotion pour la sécurité de l'ensemble de nos immeubles.

Rencontres de gestionnaires

Les rencontres de gestionnaires sociocommunautaires en HLM se sont poursuivies en 2020 (3 rencontres ont eu lieu) en visioconférence. Ces rencontres sont enrichissantes, formatrices et stimulantes pour les gestionnaires des quatre coins du Québec.

Plusieurs autres rencontres ont également eu lieu (offices d'habitation des villes centres, table des directeurs techniques, groupe courriel d'échanges entre directeurs immobiliers, etc.), pour développer des relations bilatérales et échanger sur nos approches et pratiques, dans une optique d'amélioration continue.

Partenariat avec la Ressource FAIRE

Notre partenariat avec la Ressource FAIRE s'est grandement consolidé. Une belle collaboration s'est établie dans le milieu, autant avec les locataires qu'avec les partenaires déjà présents. Malgré la pandémie, la ressource a été présente et a pu s'intégrer dans le secteur Jean-Nicolet au gré d'activités de toutes sortes offertes aux locataires ainsi qu'aux citoyens desservis par cette maison des familles.



Accueil de stagiaires

Afin de consolider notre lien privilégié avec l'UQTR et de développer nos partenariats avec le milieu de l'éducation, nous avons accueilli plus de 30 stagiaires pendant cette année pour s'assurer que nos locataires soient en sécurité dans cette période de grande incertitude.

Des stagiaires du milieu universitaire (ergothérapie, psychologie, loisir, culture et tourisme et marketing) et collégial (éducation spécialisée et travail social) se sont mobilisés afin de créer un filet de sécurité pour l'ensemble des locataires en HLM, qu'ils soient dans les secteurs famille ou retraités. D'ailleurs, c'était la première fois que l'OMHTR accueillait un stagiaire du programme de loisir, culture et tourisme.

Projet de recherche « MITACS accélération »

Dans une perspective d'ouverture à la santé intégrative, l'analyse des résultats du projet de recherche « MITACS accélération » avec les départements de chiropratique et des sciences infirmières de l'UQTR s'est poursuivie. Ceci nous permettra de mieux comprendre les besoins biopsychosociaux des personnes qui habitent à l'OMHTR et leur utilisation des services, tout en comparant avec les personnes habitant hors HLM en Mauricie.

Clinique communautaire universitaire

La clinique communautaire universitaire, que nous accueillons dans un de nos immeubles pour retraités (Habitation Saint-Laurent), offre des services de stagiaires en chiropratie, kinésiologie et podiatrie. Ce projet de stage démontre bien l'importance du soutien entre les élèves, l'UQTR et le milieu.

Pour l'année 2020 :	Kinésiologie
Nombre de dossiers ouverts	20
Nombre de traitements/séances	117
Âge moyen	63
Nombre de stagiaires/étudiants impliqués	23

En effet, les services offerts sont utiles à ceux qui les reçoivent, mais également à ceux qui les offrent. Les locataires se disent heureux d'offrir l'opportunité à des étudiants d'apprendre tout en leur permettant de réduire leur souffrance et d'améliorer leur mieux-être. Certains services ont toutefois été restreints en 2020.



DÉFI 3 : LES LOCATAIRES ET LES DEMANDEURS



VISION 1 - RESPONSABILISATION DES LOCATAIRES À L'ÉGARD DE LEURS OBLIGATIONS EN TANT QUE CITOYENS

- ◆ 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 et les locataires 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.

Bulletins Info-HLM

Par le biais de nos 4 bulletins Info-HLM, distribués à l'ensemble des locataires de l'Office, nous nous assurons d'une meilleure compréhension des obligations reliées à l'entretien des logements, à la réalité du déneigement, à la gestion des encombrants ainsi qu'à l'importance de l'environnement.



Visites virtuelles de logements

L'OMHTR s'est doté d'une nouvelle formule de visites virtuelles de logements pour s'adapter à la réalité pandémique. De cette façon, les demandeurs ont pu avoir une idée de l'apparence du logement sans mettre à risque leur santé. Nous avons pu ainsi poursuivre notre mission, soit celle d'offrir du logement abordable à ceux qui en ont besoin.



VISION 2 - ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS DANS LEUR RECHERCHE DE LOGEMENT

- ♦ Faire connaître, reconnaître et offrir les alternatives à Trois-Rivières et en Mauricie.
 - ♦ Offrir aux demandeurs l'occasion de mieux connaître notre offre de services tant au niveau du logement que de l'accompagnement.
- ♦ Augmenter l'offre de logements selon les besoins identifiés dans la liste d'attente et selon la réalité en Mauricie.

Rencontres individuelles

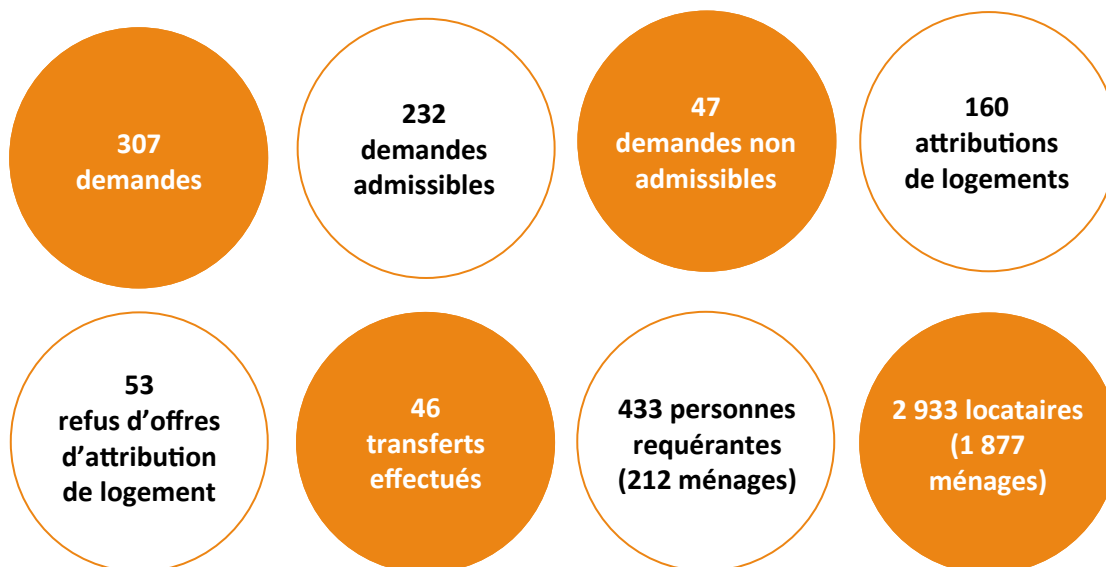
Les demandeurs (19) qui ont accepté l'offre de l'OMHTR de rencontrer une intervenante ont eu accès à une rencontre individuelle, dans le respect des mesures sanitaires. Lors de ces rencontres, la prise de contact, l'évaluation des besoins et même la référence aux partenaires s'effectuent avant que la personne emménage dans nos logements.

Les demandeurs sont systématiquement informés par nos agentes et techniciennes des différents programmes qui existent à Trois-Rivières et en Mauricie à l'aide des outils internes « liste de références d'organismes utiles pour tous les demandeurs de l'OMHTR » et « liste téléphonique des ressources ».

Quelques statistiques du service de la location

Notre équipe à l'attribution location a su, encore une fois cette année, répondre à de nombreux demandeurs et offrir plusieurs logements. Cette équipe est sensible aux besoins des demandeurs et s'assure que, tout au long du processus, chacun puisse avoir accès à l'information et au soutien nécessaire, et ce, grâce aux arrimages avec l'ensemble de l'équipe de l'OMHTR, mais aussi grâce à nos partenaires impliqués et bienveillants.

En 2020 nous avons eu :





DÉFI 4 : LE PATRIMOINE IMMOBILIER ET L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES VERTS



La direction des services immobiliers a pour mandat l'entretien et le maintien en état des bâtiments, des terrains et des logements tout en se souciant de la pérennité du parc immobilier. Elle chapeaute aussi le Centre de services en habitation de la Mauricie (CSHM) et contribue au développement du logement social dans la région.

Au 31 décembre 2020, cette direction comprenait 37 personnes réparties dans 3 sous-services, soit le service immobilier, le service technique et le service d'entretien.

L'année 2020 a été ponctuée de nombreux défis auxquels a participé l'ensemble des employés des services immobiliers. En plus des tâches et activités courantes, nous avons procédé à la désinfection quotidienne des immeubles du parc HLM et mis en place différents affichages pour tenir les locataires informés. Cela a grandement contribué au maintien de milieux de vie sécuritaires.

VISION 1 - CONSOLIDER L'EXPERTISE DE L'OMHTR EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET D'INNOVATION

- ◆ 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.

Guidés par le plan pluriannuel d'intervention et le bilan de santé des immeubles réalisé tous les cinq ans, nous coordonnons les travaux de rénovation de façon stratégique. Nous planifions les travaux de façon à améliorer la qualité de vie des occupants pour qu'ils bénéficient d'un milieu de vie agréable et sécuritaire.

Ainsi, en 2020, nous avons poursuivi l'installation de climatiseurs dans les salles communautaires des immeubles pour permettre aux occupants de s'y rafraîchir en période de canicule.



Au printemps de chaque année, nous procédons à une inspection visuelle du mobilier urbain de tous les ensembles immobiliers et nous effectuons les réparations appropriées pour que les locataires puissent profiter de la saison estivale en toute quiétude.

Dans le but de permettre aux locataires de profiter de l'extérieur au maximum, nous avons procédé à la réfection des balcons de deux immeubles du secteur Cap-de-la-Madeleine.

Nous avons aussi procédé à la rénovation complète du site et de l'immeuble situé au 800, rue Carrier.

Le développement durable étant au cœur de notre mission, l'OMHTR adopte des pratiques écoresponsables. Avant la réalisation de travaux, les composantes et les systèmes à remplacer font l'objet d'une analyse pour optimiser l'efficacité énergétique de l'immeuble, minimiser les impacts environnementaux et améliorer le milieu de vie des occupants dans le souci du cadre budgétaire.

En 2020, nous avons procédé au remplacement de tous les vitrages thermos défectueux du secteur Adélar-Dugré pour ainsi assurer une meilleure étanchéité de l'enveloppe et améliorer la performance énergétique des bâtiments touchés.

De plus, l'ajout d'isolant et le remplacement du revêtement extérieur d'un immeuble de 24 logements, construit en pièce sur pièce, nous ont permis d'accéder à une subvention pour l'amélioration de l'efficacité énergétique de ce bâtiment. Les occupants en percevront assurément les effets bénéfiques.

Nous avons profité de la fin de vie utile des appareils d'éclairage extérieur du secteur Sainte-Cécile pour les remplacer par des luminaires DEL qui ont une durée de vie beaucoup plus longue et qui consomment moins d'énergie pour la même utilisation.



Lors de la réfection des stationnements, les ingénieurs faisant la conception s'assurent de procéder au calcul de rétention des eaux pluviales pour planifier l'installation de régulateurs de débit et ainsi éviter les surcharges dans le réseau municipal. En 2020, les stationnements des habitations Saint-Laurent et du pavillon Brousseau ont été refaits.



VISION 2 - INSPECTION PRÉVENTIVE ET MISE À NIVEAU ET AUX NORMES DU PATRIMOINE IMMOBILIER

- ◆ S'assurer de la sécurité des locataires, en particulier des clientèles 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 réalisés en 2020 sur un budget de 3 800 000 \$, incluant 1 700 000 \$ pour les remises à neuf de logements

Travaux	Endroit	Montant investi
Réfection des balcons	45, Longval	36 000 \$
Système de relais internet	Diverses adresses	7 000 \$
Réfection des cages d'escaliers intérieures	Secteur Sainte-Cécile	185 000 \$
Drainage du terrain	6370, des Chenaux et 30, Duguay	71 000 \$
Éclairage au DEL	Secteur Sainte-Cécile	14 000 \$
Optimisation de l'éclairage d'urgence	84, du Passage	5 000 \$
Réfection des façades	3855, Chanoine-Moreau / 1215, Atchez-Pitt	600 000 \$
Mise aux normes du garde-corps	3825, Jacques-De Labadie	14 000 \$
Peinture des aires communes	Secteur Jean-Nicolet	20 000 \$
Remplacement des portes	Secteur Jean-Nicolet	43 000 \$
Remplacement de thermos	Secteur Adélarde-Dugré	21 000 \$
Rénovation du bâtiment	105, Paré, 800, Carrier et 230, St-honoré	698 000 \$
Réfection du stationnement	3825, Jacques-De Labadie et 30, Duguay/45, Longval	201 000 \$
Réfection de la toiture	1740-1750, Saint-Paul	17 000 \$
Ajout de ventilation pour salle électrique	6350 et 6370, des Chenaux	10 000 \$
Rénovation de la salle du conteneur	84, du Passage	32 000 \$

Santé et sécurité des locataires

La santé et la sécurité des locataires sont une priorité pour l'Office. En ce sens, l'OMH procède à toutes les inspections réglementaires requises. Ainsi, les systèmes d'alarme, de gicleurs, d'extincteurs et d'éclairage d'urgence, en plus des ascenseurs, des génératrices et des dispositifs antirefoulement, font l'objet d'inspections récurrentes pour s'assurer de leur bon fonctionnement.

Aussi, les façades d'immeubles de cinq étages et plus font l'objet d'une vérification par une firme d'experts tous les cinq ans. En 2020, la firme Depatie Beauchemin Consultants a procédé à l'inspection des façades du 3825, Jacques-De Labadie. Aucune condition dangereuse n'y a été décelée.

Le système d'éclairage d'urgence de l'immeuble situé au 84, du Passage a fait l'objet d'une optimisation pour assurer la sécurité des usagers en cas de panne de courant.

Toutes les unités de logements adjacentes à la salle mécanique des maisons en rangées du secteur Jean-Nicolet ont vu la porte séparant le logement de la salle mécanique être remplacée par une porte coupe-feu qui respecte les normes de sécurité incendie.



Remises à neuf et modernisation

Les équipes de préposés à l'entretien ont procédé à 207 remises à neuf de logements en 2020.

À la suite de recommandations de professionnels en ergothérapie, 6 logements occupés ont fait l'objet d'adaptation pour mieux répondre aux besoins des occupants.

Nous avons poursuivi la modernisation des cages d'escaliers de plusieurs immeubles. L'utilisation de matériaux résistants, durables et faciles d'entretien nous permet d'augmenter la durée de vie des composantes de l'immeuble.





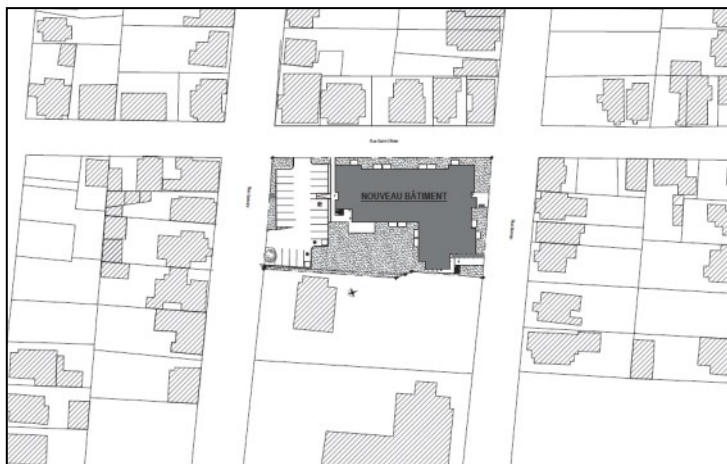
VISION 3 - AUGMENTATION ET DIVERSIFICATION DE L'OFFRE LOCATIVE

- ♦ Développer nos activités permettant de construire, acquérir et adapter des logements.

Nous travaillons en étroite collaboration avec la Ville de Trois-Rivières afin de développer et de financer le logement social et communautaire. En ce sens, nous avons participé, en novembre 2020, au comité du logement social et abordable organisé par la ville.

En décembre 2020, nous avons également embauché une analyste en développement immobilier afin de nous épauler dans nos projets en cours et à venir.

ACL St-Philippe



Le projet de construction de 36 unités de logements de type AccèsLogis dans le secteur Saint-Philippe continue de cheminer. La construction devrait débuter en 2021, tel que prévu.

Reconstruction du secteur Adélarde-Dugré



Le projet de reconstruction du secteur Adélarde-Dugré tire à sa fin. La reconstruction des 8 dernières unités de logements a été entamée en 2020. Les travaux ont été terminés au début de l'année 2021.



VISION 4 - SENSIBILISATION ET PRÉVENTION ASSURANT LA PÉRENNITÉ DES ENSEMBLES IMMOBILIERS

- ♦ Optimiser les stratégies de prévention et d'intervention en matière de sécurité, de contrôle parasitaire, de salubrité et de nuisances publiques.
- ♦ Réduire les problématiques de salubrité ainsi que de nuisances publiques et parasitaires.

Dans le cadre de leur travail régulier, les employés des services immobiliers sont constamment à l'affût de situations problématiques pouvant nuire à la pérennité des ensembles immobiliers. Toute situation inhabituelle est rapportée sans délai et analysée. Chaque fois que la situation l'exige, l'OMH intervient pour assurer un environnement sécuritaire et adéquat pour tous.

De plus, nous profitons de l'Info-HLM pour tenir informés les locataires de l'importance d'adopter de saines habitudes et ainsi prévenir l'insalubrité, l'encombrement et la prolifération de moisissures ou d'insectes nuisibles.

VISION 5 - OPTIMISATION DES PROCÉDÉS ET DE LA PERFORMANCE SUR LE PLAN DES DÉLAIS DE RÉPARATION

- ♦ Développer des procédures efficaces en réponse aux réparations.

Activité	2020
Taux de bons de travail terminés dans les délais impartis	95 %
Réquisitions de travail pour réparations	6 080
Appels téléphoniques reçus durant les heures de bureau	6 971
Appels de services hors des heures de bureau	353
Remises à neuf réalisées	207
Visites préventives de logements	35 %



DÉFI 5 : LA CONSIDÉRATION DU PERSONNEL ET LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES



VISION 1 - MAINTIEN, RENFORCEMENT ET RAYONNEMENT DU PARTENARIAT ÉTABLI DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL

- ◆ Favoriser les échanges 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 outils de gestion préventive et d'harmonisation des relations et conditions de travail.

Au cours du dernier trimestre de l'année 2020, nous avons effectué un exercice de maintien de l'équité salariale avec le Groupe SCE.

Il y a également eu 3 rencontres du comité relations de travail (CRT) en 2020. L'objectif de ces rencontres est de maintenir l'implication des employés, de favoriser l'échange d'information et d'assurer de bonnes relations de travail avec l'ensemble du personnel.

VISION 2 - SENTIMENT D'APPARTENANCE ET RÉTENTION DU PERSONNEL

- ◆ 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.

Afin d'apprécier et de souligner la contribution des membres du personnel aux objectifs de l'organisation, particulièrement en cette année exceptionnelle, nous avons effectué une rétroaction individuelle avec chacun des employés.

Malgré l'instauration du télétravail et des nouvelles pratiques de gestion auxquelles nous avons dû rapidement nous adapter, il est important pour l'Office de souligner et de colliger les bons coups des employés. Que ce soit verbalement, par courriel ou en rencontre virtuelle, cette pratique renforce le sentiment d'appartenance du personnel envers l'organisation.



VISION 3 - ATTRACTION ET RECRUTEMENT DES TALENTS UTILES À LA PÉRENNITÉ

- ◆ Positionner l'image de marque de l'OMHTR à titre d'employeur de qualité.

Espace collaboratif Chantal Proulx



Le bien-être et l'épanouissement du personnel sont deux valeurs importantes aux yeux de l'Office. C'est pourquoi, dans cette optique, nous avons adapté la salle de conférence Chantal Proulx en espace collaboratif. La salle, inaugurée en février 2020, offre un espace calme et de qualité à tout employé qui souhaite sortir d'un cadre de travail plus formel. Les employés peuvent s'y retrouver pour un travail collaboratif et créatif, mais aussi pour échanger et se détendre.

Planification des mouvements de main-d'œuvre

Afin d'assurer la relève au sein des différents services, une planification de la main-d'œuvre a stratégiquement été mise en place. Tout d'abord, M. Jimmy Ducasse, qui occupait le poste de directeur – communications et direction générale, a été nommé directeur général adjoint au 1^{er} janvier 2020. Une conseillère en ressources humaines a ensuite été embauchée en mars 2020.

Également, pour épauler l'équipe des services immobiliers, une technicienne en bâtiment a été embauchée en décembre 2020. Cette dernière est toutefois entrée en poste en janvier 2021. Un nouveau poste d'analyste en développement immobilier a aussi été créé.



VISION 4 - AMÉLIORATION DES COMPÉTENCES EN CORRÉLATION AVEC LE DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL ET LES PERSPECTIVES D'ATTRITION ET D'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL

- ◆ 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.

Formation des employés et des gestionnaires

Afin de permettre aux gestionnaires d'atteindre leurs objectifs et de poursuivre l'acquisition de leurs compétences en gestion, ces derniers peuvent avoir accès, selon leurs besoins spécifiques, à des formations.

Ainsi, en 2020, des formations ont été suivies par le directeur général adjoint et par les autres directrices de services.

Malgré la pandémie, la formation moyenne dispensée en 2020 a été de 10,88 heures par employé, selon les possibilités et besoins des départements.

Révision des politiques et du plan de contingence

En janvier et février 2020, l'équipe de direction a validé et mis à jour les informations de son plan de contingence, et ce, afin d'assurer la sécurité et le maintien des activités de l'organisation en lien avec les postes clés.

VISION 5 - RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

- ◆ Impliquer le personnel dans les objectifs de développement durable.

Comité de développement durable

Le développement durable faisant partie intégrante de la mission de l'OMHTR, un comité a été mis sur pied en 2020 afin d'impliquer le personnel dans l'atteinte des objectifs de développement durable fixés par l'organisation. Le comité a pour but de discuter, de proposer et de mettre en place des idées et des actions pour poursuivre l'implantation de pratiques responsables et efficaces en matière de développement durable. Le rôle du comité est, entre autres :

- ◇ de promouvoir la mission, les valeurs et la politique sur le développement durable de l'OMHTR dans le but de mobiliser et d'obtenir la participation active des parties prenantes (employés, employeur, locataires, fournisseurs, etc.);
- ◇ de cibler les enjeux de développement durable pour l'OMHTR;
- ◇ d'orienter les mesures d'amélioration, de changement et d'identifier les opportunités d'innovation en matière de développement durable.

Borne de remplissage



En mars 2020, une borne de remplissage des bouteilles d'eau a été installée dans les bureaux, réduisant considérablement l'utilisation de bouteilles à usage unique. Malgré le télétravail de plus de 50 % des employés, c'est environ 3 766 bouteilles à usage unique qui n'ont pas été utilisées!

**10 mois
d'utilisation
en 2020**

**Environ 3 766
bouteilles à
usage unique
économisées**

**Moyenne de
376,6
bouteilles
économisées
par mois**

Diminution de la quantité de papier

Pandémie oblige, le virage vers la diminution de la quantité de papier s'est considérablement accéléré en 2020.

En effet, depuis octobre 2020, les demandeurs peuvent désormais effectuer leur demande de logement en ligne. Il est aussi possible d'effectuer l'échange et la transmission de preuves, de documents et les renouvellements de baux en ligne.

Une promotion de la journée sans papier a également eu lieu dans les services immobiliers.

VISION 6 - PÉRENNITÉ DES RESSOURCES FINANCIÈRES

- ♦ Développer notre autonomie et les ressources utiles en corrélation avec notre développement.

L'Office reste toujours à l'affût d'opportunités de nouveaux contrats de gestion et de services.

En mars 2020, une entente avec un organisme en développement économique a été conclue. Il s'agit d'une entente pour des menus travaux, des expertises techniques ou des bilans de santé d'immeubles.

Le même type d'entente auprès de l'Auberge autogérée des étudiantes sages-femmes québécoises perdure depuis plusieurs années et nos services ont été requis tout au long de l'année 2020.

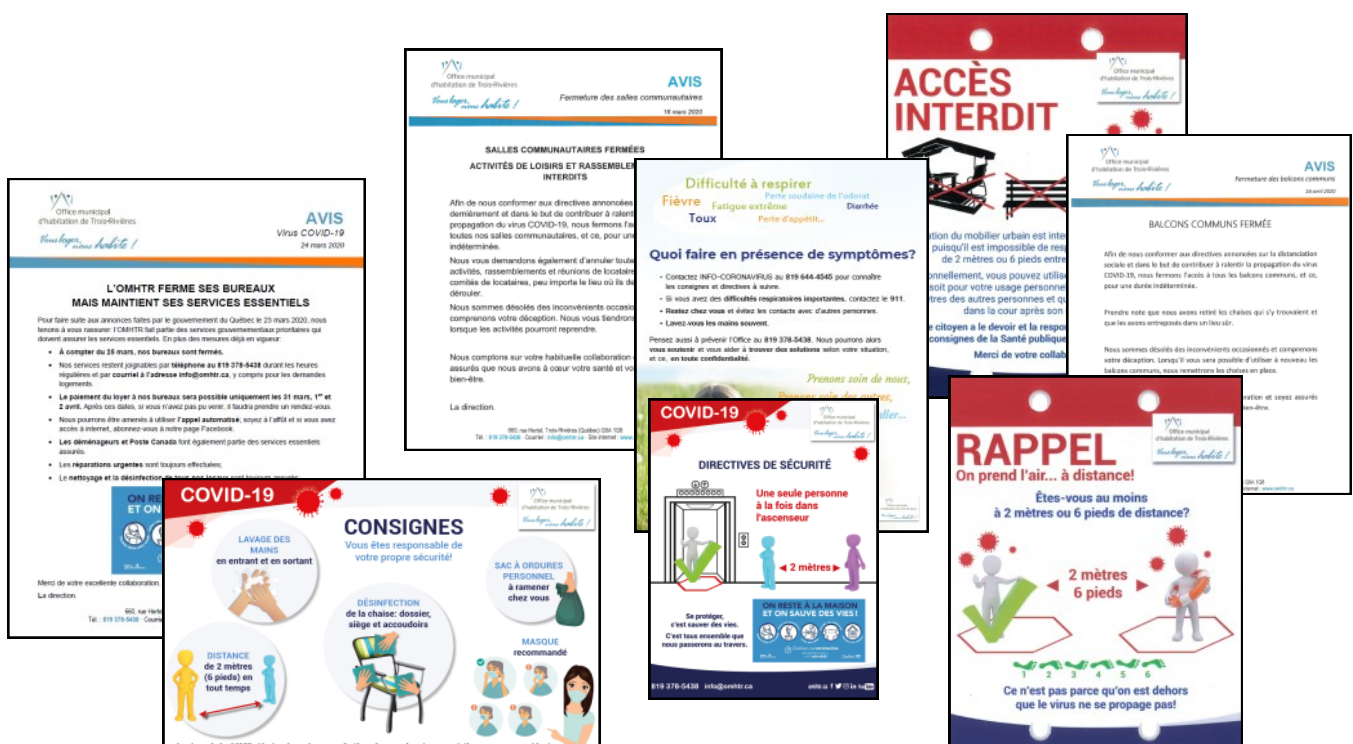
Deux techniciens des services techniques ont procédé à l'inspection de la toiture de la Coopérative d'Habitation L'Innovatrice à Laval. Un rapport sur l'état de la situation a été produit suite à l'inspection.

DÉFI 6 : LA PERFORMANCE DE NOTRE ORGANISATION



La direction générale a le mandat de gérer les activités liées aux affaires institutionnelles, aux ressources humaines, au développement de projets et aux communications, tout en apportant son soutien aux autres services. Au 31 décembre 2020, cette direction était composée de 5 personnes.

L'année 2020 a, bien entendu, été marquée par la pandémie de COVID-19, amenant avec elle son lot de nouveaux défis, d'adaptation, d'innovation, et de nouvelles pratiques de gestion, telles que le télétravail et les visioconférences. D'ailleurs, nous avons déployé des efforts supplémentaires pour mettre en place des outils de communications internes et externes en lien avec la pandémie de COVID-19. En voici quelques exemples :





Principales affaires de la direction générale - Volet direction générale

- ⇒ Préparation et suivi des réunions du conseil d'administration et du comité de direction (exécutif) (10 en 2020);
- ⇒ Traitement des demandes d'information reçues par le formulaire du site internet et sur l'adresse courriel générale (728 en 2020);
- ⇒ Organisation et logistique des réunions et conférences de la direction et des autres services (sur demande);
- ⇒ Correspondance et réception des appels de la direction générale;
- ⇒ Gestion de l'accès à l'information;
- ⇒ Mise en place progressive du plan de conservation et de classement des documents;
- ⇒ Suivi des tableaux de bord;
- ⇒ Suivi du plan d'orientation 2020-2022;
- ⇒ Suivi des projets de développement;
- ⇒ Campagne Centraide: 1 944,50 \$ récoltés.

Principales affaires de la direction générale - Volet communications

- ⇒ Plan de communication;
- ⇒ Production de 4 bulletins Info-HLM;
- ⇒ Animation et mise à jour du site internet et des réseaux sociaux;
- ⇒ Relations de presse (communiqués, conférences de presse, suivi média);
- ⇒ Soutien aux services pour la correction ou la production de divers documents de communication ou d'information : brochures, dépliants, rapport annuel, articles pour des magazines, affiches, articles promotionnels, messages radio, vidéo, présentation PowerPoint, etc.;
- ⇒ Affichage interne pour les employés;
- ⇒ Soutien aux services pour toute demande relative aux communications;
- ⇒ Veille médiatique et revue de presse (19 éléments colligés en 2020);
- ⇒ Traitement des demandes d'information et des messages reçus en privé sur la page Facebook (78 en 2020).



VISION 1 - POSITIONNEMENT MARQUÉ DES ORIENTATIONS RELATIVES À LA GESTION DE LA GOUVERNANCE

- ◆ Assumer notre leadership auprès des instances socioéconomiques et 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.

Implication au sein de comités

Afin d'assumer notre leadership auprès des instances socioéconomiques et de nos partenaires municipaux et régionaux, nous participons toujours à divers comités en lien avec l'habitation, les instances de la santé, la Ville, le Consortium en développement social et la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières, ainsi qu'à la table locale d'immigration.

Nous nous sommes également inscrits à la CoPex, la Communauté de pratique de l'exemplarité de l'État. La CoPex est une plateforme virtuelle de rassemblement et d'échange accessible gratuitement à tous les acteurs de l'efficacité énergétique-GES dans les institutions. Elle permet de favoriser la mise en œuvre de mesures concrètes pour réaliser la transition énergétique au Québec.

Société trifluvienne de l'habitat (STH)

Par le biais de la Société trifluvienne de l'habitat (STH), nous avons contribué au développement de certains projets liés aux logements sociaux, dont celui de la résidence pour les étudiants autochtones, en étroite collaboration avec le Centre d'amitié autochtone de Trois-Rivières.



Saine gouvernance de notre organisation



*Mme Amina Chaffai,
présidente du C.A.*



*M. Dany Carpentier
administrateur du C.A.*

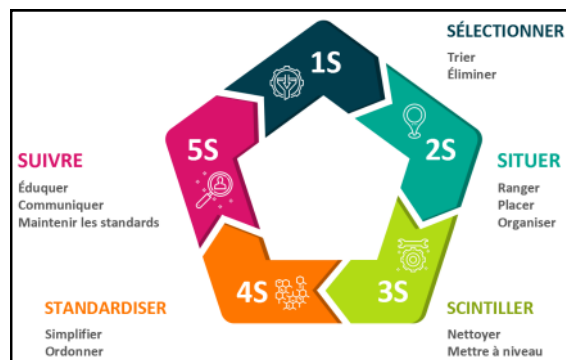
Dans l'optique d'une saine gouvernance de notre organisation, nous avons recruté des administrateurs en adéquation avec les besoins du conseil d'administration. Ainsi, Mme Amina Chaffai a tout d'abord été présentée au C.A. en tant qu'observatrice, pour ensuite y être nommée comme administratrice en remplacement de M. Robert de Nobile. En décembre 2020, Mme Chaffai a accédé au poste de présidente.

M. Dany Carpentier, conseiller municipal du District de La Vérendrye, a également joint les rangs du C.A. au cours de l'année 2020.

Implantation de l'approche 5S

Nous avons poursuivi l'implantation de l'approche 5S dans nos bureaux. Cette approche, applicable à tout espace de travail (y compris dans les bureaux et les véhicules de l'Office), constitue une forme de standardisation par gestion visuelle des postes de travail.

Le télétravail ayant facilité et accéléré le processus, les services immobiliers ont atteint l'objectif en 2020.



Source : www.createch.ca

VISION 2 - POSITIONNEMENT MARQUÉ DU LEADERSHIP, DES PRATIQUES ET DES RÉALISATIONS, TANT AU NIVEAU LOCAL, RÉGIONAL, PROVINCIAL QU'INTERNATIONAL

- ◆ 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 (CSHM).

Réseautage

Nous sommes toujours actifs au sein des regroupements du réseau. En 2020, nous avons assisté à de nombreuses rencontres avec l'Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec (ADOHQ) et le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) en lien avec les mesures liées à la pandémie ainsi qu'avec les changements du projet de loi 67 du gouvernement du Québec.

Plusieurs de nos intervenants ont assisté à la Rencontre des intervenants sociocommunautaires en HLM (RIS), une occasion de se rencontrer afin de réfléchir, d'échanger, d'interagir et de s'outiller davantage.

Enfin, nous avons participé à plusieurs rencontres et comités avec la SHQ sur les différents enjeux et programmes de logements sociaux. Nous avons notamment siégé au comité de travail sur la planification des budgets pluriannuels RAM de la SHQ.

Toutes ces rencontres favorisent les partenariats et l'échange d'expertises, stimulent l'innovation et enrichissent notre réseautage.



Projets de recherche

Nous avons multiplié nos efforts de concertation régionale en matière d'habitation sociale et communautaire. En partenariat avec le Consortium en développement social et plusieurs autres organismes communautaires et en habitation, nous avons pris l'initiative de lancer un projet de recherche sur les services offerts en matière d'habitation en Mauricie et d'analyse sur les besoins actuels et futurs. Ce projet permettra de dresser un portrait précis de l'habitation. Subventionné par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), il débutera en 2021.

Enfin, en partenariat avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), nous avons développé un projet de recherche visant à soutenir la réduction de la consommation énergétique dans les HLM. Le projet est financé par l'UQTR, la SCHL, et Hydro-Québec. La recherche sera effectuée au cours des années 2021 et 2022.

VISION 3 - POSITIONNEMENT MARQUÉ SUR LE PLAN DES COMMUNICATIONS

- ♦ Renforcer la notoriété et l'image de marque à titre de bailleur social et de CSHM.

Plan de communication et politique de communication

Notre plan de communication annuel comprend différentes actions de communication externe et interne visant à promouvoir les activités et événements contribuant à notre rayonnement ou valorisant les locataires, employés et partenaires. Ces actions visent aussi à sensibiliser, à informer ou encore à modifier un comportement.

En 2020, nous avons amorcé la rédaction d'une politique de communication, dont l'objectif est d'assurer l'uniformité, la qualité et la cohérence des activités et outils de communication dans l'ensemble de l'Office. Cette politique sera complétée et déposée au conseil d'administration en 2021.

Site internet et réseaux sociaux

Nous avons animé notre site Internet et nos réseaux sociaux. Nous sommes présents et principalement actifs sur Facebook, LinkedIn et Twitter. Nous possédons également un compte Instagram et YouTube. Voici les principales statistiques du site Web ainsi que de la page Facebook, le média social le plus utilisé par l'Office :

Site Web	• 33 nouvelles • 14 341 utilisateurs • 2 920 utilisateurs ont consulté la page « Nous joindre »
Facebook	• 375 publications, dont 50 nouvelles originales de l'Office • 763 mentions J'aime / 787 abonnés • 78 messages privés

Reconnaissance



Nous avons identifié des reconnaissances potentielles pour l'Office et avons soumis les candidatures pertinentes. L'Office a par ailleurs été finaliste dans la catégorie « Prix du patrimoine Benjamin-Sulte » au gala des Grands Prix culturels de Trois-Rivières pour son livre « De Jean-Nicolet à Trifluvia - Vous loger nous habite depuis 50 ans ».

Certification en développement durable

Nous avons renouvelé notre certification en développement durable remise par la Fondation Trois-Rivières durable. Ce programme vise à reconnaître publiquement les organisations qui intègrent à leur quotidien les bonnes pratiques du développement durable.



Production de documents externes et internes

Enfin, nous avons réalisé de nombreuses productions externes et internes en soutien aux différentes directions de l'Office (bulletins, encarts, dépliants, publicités, etc.). En voici quelques exemples :





Relations de presse

Malgré la pandémie, nous avons tout de même maintenu une présence dans les médias (19 éléments colligés en 2020). Nous avons accordé des entrevues aux médias écrits, télévisés et radio sur divers sujets en lien avec l'habitation social. En voici quelques-unes :





Rapport du trésorier et de la directrice - administration et finances



Madame,

Monsieur,

Vous trouverez, dans les pages suivantes, les états financiers 2020 de l'OMHTR. Grâce aux différents contrôles internes, politiques et procédures mis en place, nous pouvons vous assurer qu'ils représentent une image fidèle et complète de la situation au 31 décembre 2020. La firme « Mallette S.E.N.C.R.L. » a audité les états financiers, conformément aux normes comptables des organismes sans but lucratif (NCOSBL), et le conseil d'administration a procédé à leur adoption lors de la séance du 26 avril 2021.

La COVID-19 a bien sûr marqué l'année 2020, expliquant en grande partie les principales variations des résultats entre les deux dernières années. Tout d'abord, l'OMHTR a consacré près de 475 000 \$ pour tenter de contrer cette pandémie dans ses différents établissements. Cette somme aura permis, en outre, d'accentuer la désinfection quotidienne des immeubles, d'effectuer l'achat de matériel de désinfection et de protection ainsi que de procéder au réaménagement des bureaux administratifs afin de recevoir la clientèle dans un environnement sécuritaire.

La pandémie a également eu un impact significatif sur les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation. En effet, plusieurs projets prévus ont dû être reportés, ce qui explique que les dépenses en investissement sont passées de 8,4 M\$ à 4,3 M\$. L'OMHTR a tout de même pu réaliser la première phase du projet de rénovation majeure des immeubles issus du programme HLM privé, situés dans le secteur Cap-de-la-Madeleine. Une somme de près de 700 000 \$ a été investie afin de procéder à des travaux de réaménagements extérieurs tels que le remplacement du revêtement extérieur, l'ajout de drainage et la réfection des stationnements.

En terminant, nous trouvons important de mentionner la participation financière de la Ville de Trois-Rivières aux programmes HLM public et Supplément au loyer pour un montant total de 1 005 466 \$ en 2020. Soulignons également que la ville a perçu, en taxes foncières, la somme de 1 900 575 \$, ce qui lui a procuré un écart favorable de 895 109 \$ pour l'année financière 2020.

Nous vous invitons à consulter les prochaines pages pour connaître le détail des résultats financiers 2020.

David Bélanger, secrétaire-trésorier
Conseil d'administration

Kathleen Haley
Directrice - administration et finances



Bilan NCOSBL - Au 31 décembre 2020

	2020	2019
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	452 184	511 323
Placements à court terme	2 943 666	1 986 199
Débiteurs	529 732	1 149 283
Avances à un apparenté	-	-
Frais payés d'avance	96 617	137 535
<i>Sous-total</i>	4 022 199	3 784 340
Réserve hypothécaire	28 528	23 748
Subvention à recevoir	62 291	75 440
Encaisse et placements réservés	410 854	377 213
Immobilisations	48 434 573	48 630 476
TOTAL	52 958 445	52 891 217
PASSIF ET ACTIF NET		
Passif à court terme		
Découvert de banque	0	5 496
Emprunt temporaire (marge de crédit)	-	-
Avances temporaires	9 085 153	13 230 476
Créditeurs	3 726 051	2 470 834
Frais courus	493 884	530 830
Autres passifs à court terme	0	0
Portion à court terme des apports reportés	176 001	182 519
Portion à court terme de la dette à long terme	2 310 680	2 055 293
<i>Sous-total</i>	15 791 769	18 475 448
Apports reportés	6 109 710	6 543 153
Dette à long terme	35 129 465	32 223 236
Affectations internes		
Réserve d'autogestion	102 384	101 161
Réserve remplacement meubles	23 647	21 082
Réserve remplacement immeubles	158 921	129 144
Réserve de gestion hypothécaire	69 595	69 595
Réserve de gestion à l'exploitation	56 307	56 231
<i>Sous-total</i>	410 854	377 213
Investi en immobilisations	(4 361 093)	(5 560 114)
Non affecté	(122 260)	832 281
TOTAL	52 958 445	52 891 217



Résultats NCOSBL - Au 31 décembre 2020

	Consolidé		HLM Public		HLM Privé		AccèsLogis		Rabatement d'intérêts	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
REVENUS										
Loyers	6 946 350	6 756 574	6 559 217	6 364 172	186 176	181 760	194 765	204 126	6 192	6 516
Location des espaces non résidentiels	296 109	304 202	81 254	80 329			214 855	223 873		
Contribution SHQ (exploitation)	8 752 064	8 928 832	7 880 860	8 618 700	871 204	310 132				
Contribution SHQ (remplacement, amélioration, modernisation)	1 941 994	6 050 950	1 941 994	6 050 950						
Contribution SHQ (ACL et frais de livraison et admin. PSL)	382 625	385 324	67 780	82 131			295 201	284 125	19 644	19 068
Subvention SHQ - financement	195 202	144 819	99 440	52 044			95 762	92 775		
Revenus de gestion	115 146	116 334	115 146	116 334						
Revenus - Centre de service (CSHM)	445 433	448 201	445 433	448 201						
Autres revenus régionaux	164 421	229 471	164 421	229 471						
Revenus collecte laveuses et sécheuses	25 278	83 087	25 010	81 909	268	1 178				
Revenus facturation de bris locataires	77 935	40 491	77 355	39 258	580	1 233	0	0	0	0
Revenus intérêts	28 130	32 001	23 221	29 679	29	24	4 874	2 293	6	5
Revenus divers	17 227	51 620	17 227	51 145	0	475	0	0		
Revenus extraordinaires	19 124	8 938	19 124	(2 093)			0	6 417	0	4 614
Perte sur disposition d'immobilisation	0	0					0	0		
Contribution Trois-Rivières, St-Étienne et St-Boniface	872 489	957 236	872 489	957 236						
Contribution Ville de Trois-Rivières (Frais de livraison et admin. PSL)	7 531	9 126	7 531	9 126						
	20 287 058	24 547 206	18 397 502	23 208 592	1 058 257	494 802	805 457	813 609	25 842	30 203
DÉPENSES										
Administration	1 846 563	1 921 338	1 739 422	1 814 919	45 723	46 547	57 161	56 350	4 257	3 522
Informatique	198 485	190 118	193 185	185 261	5 215	4 780	80	73	5	4
Autres OMH - CSHM	445 433	448 201	445 433	448 201						
Conciergerie et entretien	1 514 674	1 627 384	1 329 051	1 407 870	44 499	67 644	129 555	149 584	11 569	2 286
Contrats d'entretien	1 282 964	912 937	1 267 461	879 238	9 935	18 533	5 568	15 166	0	0
Énergie	1 669 498	1 828 044	1 548 629	1 693 447	48 142	53 216	72 727	81 381	0	0
Taxes	2 082 548	2 074 322	1 923 446	1 937 094	62 110	63 424	93 865	70 605	3 127	3 199
Assurance	435 900	461 074	369 652	413 984	18 615	19 519	45 708	19 393	1 925	8 178
Remplacements majeurs dépenses	1 708 684	2 358 122	1 640 995	2 343 183	67 689	14 939				
Remplacements, améliorations et modernisations capitalisés	1 941 994	6 050 950	1 941 994	6 050 950						
Financement	4 052 184	4 234 891	3 895 711	4 062 411	11 237	13 287	144 550	158 431	686	762
Amortissement des immobilisations	2 636 878	2 441 482	2 302 621	2 123 450	90 481	74 629	240 981	240 609	2 795	2 794
Service à la clientèle	193 473	182 801	190 362	179 792	3 111	3 009				
	20 009 278	24 731 664	18 787 962	23 539 800	406 757	379 527	790 195	791 592	24 364	20 745
SURPLUS (DÉFICIT)	277 780	(184 458)	(390 460)	(331 208)	651 500	115 275	15 262	22 017	1 478	9 458



HLM Public - Analyses comparatives		2018	2019	2020
REVENUS		7 165 693	7 410 274	7 500 159
DÉPENSES				
Exploitation		14 367 755	14 643 027	14 612 513
Travaux majeurs - Dépenses		2 171 771	2 343 183	1 640 995
Travaux majeurs - Capitalisés		7 130 140	6 050 950	1 941 994
Total des dépenses		23 669 666	23 037 160	18 195 502
DÉFICIT		(16 503 973)	(15 626 886)	(10 695 343)
Contribution SHQ - Travaux majeurs capitalisés		7 130 140	6 050 950	1 941 994
Contribution SHQ - Autres dépenses		8 462 114	8 618 700	7 880 860
Contribution Ville de Trois-Rivières		905 078	948 945	867 824
Contribution municipalité de Saint-Boniface		3 582	3 895	1 953
Contribution municipalité de Saint-Étienne-des-Grès		3 059	4 396	2 712
Total des contributions SHQ et villes/municipalités		16 503 973	15 626 886	10 695 343

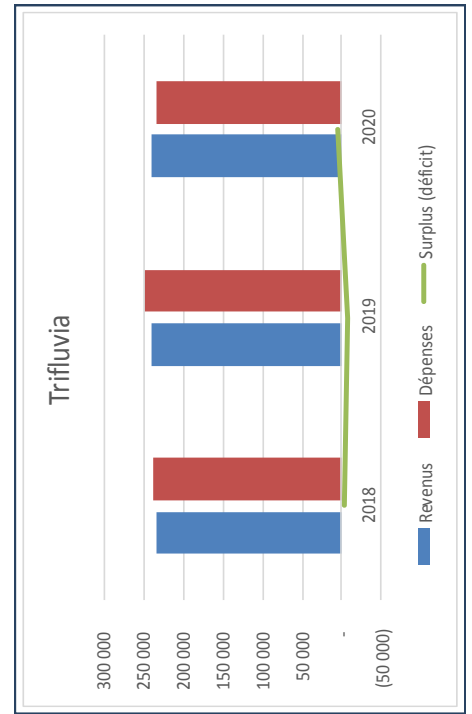
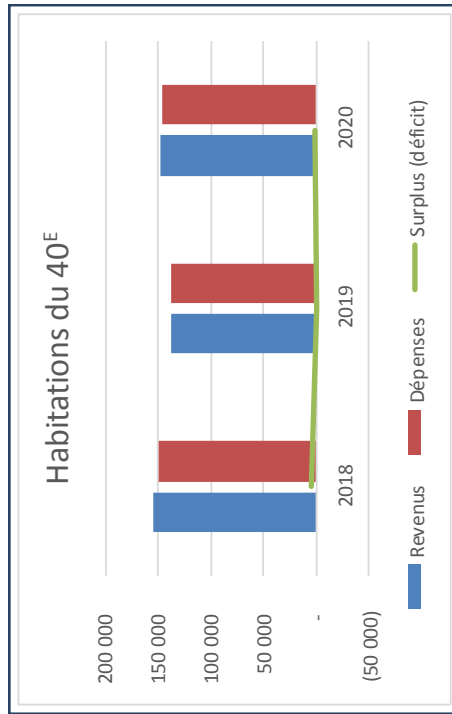
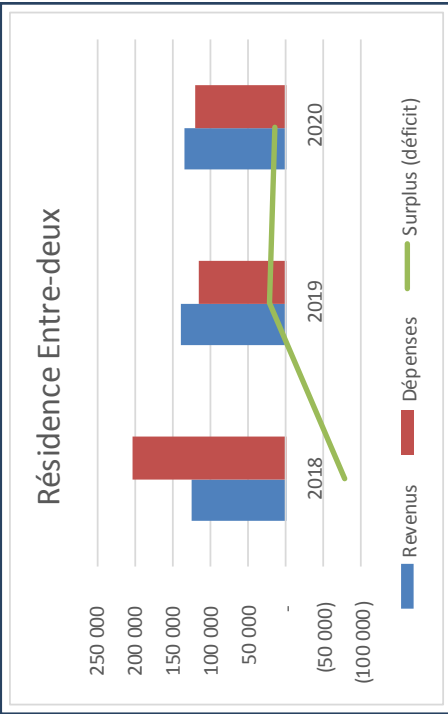
HLM Privé - Analyses comparatives		2018	2019	2020
REVENUS		184 275	183 404	187 024
DÉPENSES				
Exploitation		399 037	417 008	378 871
Travaux majeurs		183 293	65 920	668 749
Contribution aux réserves		10 608	10 608	10 608
Utilisation des dépenses		-	-	-
Total des dépenses		592 938	493 536	1 058 228
DÉFICIT		(408 663)	(310 132)	(871 204)
Contribution SHQ		408 663	310 132	871 204

Programme supplément au loyer	Nombre de logements	Participation locataires	Paiements propriétaires (1)	Frais administration et livraison (2)	Coût du programme (1+2)	Contribution SHQ (3)	Contribution Ville réelle (4)	Financement total du programme (3+4)
SUPPLÉMENT AU LOYER								
SLO régulier	15	46 463	51 105	2 629	53 734	48 361	5 373	53 734
SL1 (Au 31 décembre 2020)	230	626 615	670 543	44 295	714 838	643 354	71 484	714 838
ACCÈS-LOGIS ET ACHAT-RÉNOVATION								
1378 et 1380 Brébeuf	8	25 056	10 392	1 414	11 806	10 625	1 181	11 806
145 Dusseault	12	43 712	91 144	2 127	93 271	83 944	9 327	93 271
525 Charlevoix	4	11 172	9 720	694	10 414	9 373	1 041	10 414
1055,1065,1075,1085 Côte Richelieu	10	33 899	26 128	1 920	28 048	25 243	2 805	28 048
897 St-Pierre	22	110 755	48 574	4 003	52 577	47 319	5 258	52 577
863-875 St-Pierre	1	5 136	1 422	177	1 599	1 439	160	1 599
119 St-Antoine	13	35 624	14 288	1 891	16 179	14 561	1 618	16 179
1105-1135 Côte Richelieu	9	28 698	28 311	1 817	30 128	27 115	3 013	30 128
5720, 5730, 5750 Marion	6	23 172	5 808	1 063	6 871	6 184	687	6 871
10 Jean-Noël Trudel	5	30 938	12 937	1 123	14 060	12 654	1 406	14 060
1355 des Cyprès	12	57 076	69 326	2 023	71 349	64 214	7 135	71 349
5895, 5915 Fabre et 2700 à 2760 Lavigne	25	68 131	102 719	4 461	107 180	96 462	10 718	107 180
3600 Côte de l'Hôpital-Cooke	5	19 857	23 964	886	24 850	22 365	2 485	24 850
500 du Collège	27	90 011	134 731	4 785	139 516	125 564	13 952	139 516
TOTAL	404	1 256 315	1 301 112	75 309	1 376 421	1 238 778	137 643	1 376 421

Le résultat économique (participation locataires et total des programmes) est de 2 632 736 \$. La Ville de Trois-Rivières contribue donc à 5,23 % de programme.

Centre de services en habitation de la Mauricie - Au 31 décembre 2020			
PRODUITS			
Honoraires provenant de l'organisme CS		317 123	
Honoraires provenant des organismes clients (excluant compensation)		120 694	
Compensation pour responsabilités accrues pour l'année en cours		12 530	
Compensation pour responsabilités accrues pour l'année antérieure		0	
Revenus reportés des années antérieures (surplus CS) utilisées lors de la facturation		0	
Honoraires - Expertise pour sinistre		418	
Honoraires - Programme ACL		244	
Honoraires - HLM Privé		6 222	
Total des produits		457 231	
CHARGES			
Salaires		304 716	
Avantages sociaux		90 687	
Frais de démarrage (s'il y a lieu)			
Frais de formation			
Frais de locaux		15 618	
Frais de bureau (papeterie, téléphone, etc.)		5 893	
Frais de déplacement (repas, hébergement, kilométrage)		12 856	
Dépenses liées à la comp. pour responsabilités accrues utilisée pour l'année en cours		12 530	
Avantages sociaux, prime pour responsabilités accrues utilisées pour l'année en cours		3 133	
Total des charges		445 433	
SURPLUS (DÉFICIT)		11 798	

Rabattement d'intérêt - Analyses comparatives	2018	2019	2020
HABITATIONS CHANOINE-MOREAU			
Revenus	26 004	30 198	25 836
Dépenses	21 569	25 508	29 202
Surplus (déficit)	4 435	4 690	(3 366)



Office municipal d'habitation de Trois-Rivières

660, rue Hertel

Trois-Rivières, Québec (G9A 1G8)

Tél.: 819 378-5438

