
RAPPORT ANNUEL 2021

Engagement, innovation et persévérance



Office municipal
d'habitation de Trois-Rivières

*Vous loger,
nous habitons !*

TABLE DES MATIÈRES

03	Mission et valeurs
04	Historique
05	Mot de la présidente et du directeur général
06	Informations générales sur l'OMHTR
09	Structure de l'OMHTR
13	Le parc immobilier de l'OMHTR
15	Défi 1 : le développement social et communautaire dans nos milieux de vie
21	Défi 2 : nos partenariats
25	Défi 3 : les locataires et les demandeurs
27	Défi 4 : le patrimoine immobilier et l'aménagement des espaces verts
37	Défi 5 : la considération du personnel, les ressources financières et matérielles
42	Défi 6 : la performance de notre organisation
47	États financiers

La rédaction, la révision et la mise en page de ce rapport annuel ont été réalisées par Coup de pouce PME, en collaboration avec la direction de l'OMHTR, en octobre 2022.

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.

MISSION ET VALEURS

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 la raison pour laquelle 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).



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.

Historique

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 Adélarde-Dugré, construit expressément pour les accueillir.

2009

Construction des Habitations du 40^e, 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.

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.

2011

Début du chantier de revitalisation du secteur Adélarde-Dugré : reconstruction des maisons jumelées, réaménagement des rues, regroupement des organismes communautaires et construction de deux immeubles de 25 logements de l'autre côté du boulevard des Chenaux.

2015

Construction de l'immeuble Triflulia, un AccèsLogis Volet III destiné à des personnes, principalement des familles monoparentales, ayant un projet de vie concret. Les bureaux de l'OMHTR sont aménagés au rez-de-chaussée de cet édifice, depuis octobre 2015.

2021

Début de la construction du projet de 36 unités de logement dans le quartier St-Philippe.

2019

Inauguration du Parc Bon Départ : jeux d'eau et parc inclusif universel, en collaboration avec le Canadian Tire du boulevard des Forges .

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Madame,
Monsieur,

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel 2021 de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières. Ce rapport nous permet de vous faire un bilan des principales activités qui ont eu lieu tout au long de l'année au sein de notre organisation. Vous serez en mesure d'apprécier et de constater nos différentes 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 2021 par l'OMHTR.

Cette année encore, les activités de l'Office ont été influencées par les changements fréquents occasionnés par les mesures sanitaires. Notre agilité, comme organisation, nous a tout de même permis d'adapter nos actions selon les contraintes tout en maintenant des services de qualité et en réponse aux besoins de nos locataires et des demandeurs de logements.

De plus, l'année 2021 fut marquée par un taux d'inoccupation des plus bas depuis des décennies à Trois-Rivières avec un taux de 1,3 %. Nos intervenants ont d'ailleurs répondu à des dizaines de demandes d'aide logées par des ménages à risque de se retrouver à la rue au 1^{er} juillet. Notre équipe, en partenariat avec la Ville de Trois-Rivières et nos partenaires, a été présente et a su accompagner les nombreux ménages qui ont pu se trouver un logement.

Enfin, l'année 2021 fut également marquée par le début des travaux de construction d'un immeuble de 36 unités de logement sociaux, sur le terrain de l'ancienne église St-Philippe, après plusieurs années de démarches. La fin des travaux est prévue à la fin de l'année 2022.

Nous vous laissons découvrir nos réalisations dans les prochaines pages, les états financiers ainsi que le rapport du trésorier et de la directrice - administration et finances.

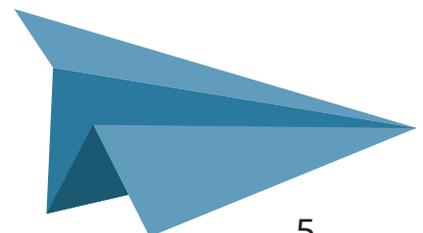
Avec nos plus cordiales salutations, nous vous souhaitons une bonne lecture.



Amina Chaffai
Présidente du conseil
d'administration



Jimmy Ducasse
Directeur général



INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR L'OMHTR



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, de locataires et de la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation.

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 il 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 156 offices d'habitation comprenant un parc immobilier de près de 75 000 logements HLM publics et privés ainsi qu'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 156 offices d'habitation (106 000 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.

M^{me} 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, il offre 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. L'OMHTR leur offre aussi de superviser la réalisation des travaux majeurs qui doivent être effectués avec les budgets RAM (remplacement, amélioration et modernisation). Il leur offre également 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.

Depuis janvier 2018, l'OMHTR est le gestionnaire de l'Office régional d'habitation des Chenaux

(ORHDC). Ce dernier regroupe huit offices de la MRC des Chenaux, ce qui totalise 147 logements en 2021. L'entente de gestion de l'ORHDC a été renouvelée en décembre 2021 et sera effective jusqu'au 31 décembre 2025 avec possibilité de reconduction pour les années subséquentes.

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 de Trois-Rivières est de l'ordre de 5,6 % par rapport aux dépenses totales de l'Office.

STRUCTURE DE L'OMHTR

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est l'instance décisionnelle de l'organisation. Il est formé de sept membres dont deux sont nommés par le ministère des Affaires municipales et de l'habitation (MAMH), trois par la Ville de Trois-Rivières et deux par les locataires.

Voici la composition du C.A. au 31 décembre 2021.

Notons le départ de Dany Carpentier, remplacé par M^e Marylou Mireault ainsi que le départ d'Alain Lemieux, remplacé par Pierre St-Jacques, administrateur du milieu socioéconomique de Trois-Rivières.



M^{me} Amina Chaffai
Présidente



M. Pierre St-Jacques
Vice-président



M. David Bélanger
Secrétaire-trésorier



M. Daniel Cournoyer
Administrateur



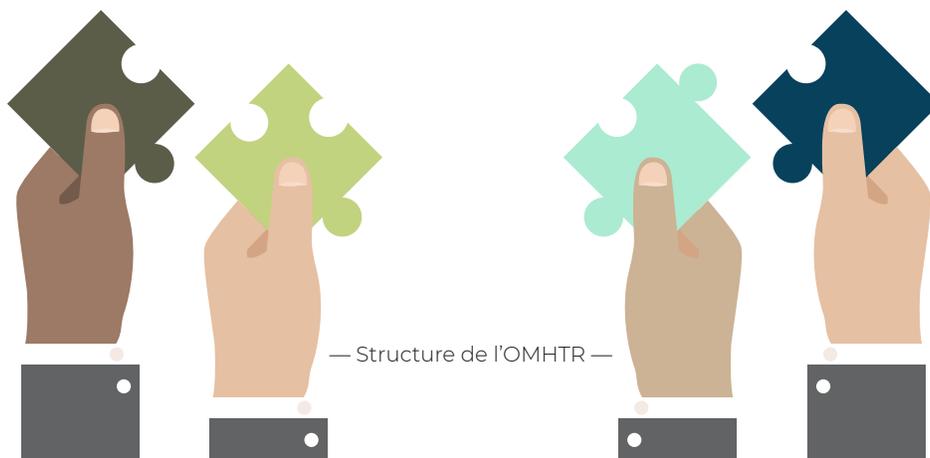
M^e Marylou Mireault
Administratrice



M^{me} Gabrielle Couture
Administratrice



M. Claude Durand
Administrateur



COMITÉ DE SÉLECTION

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

En 2021, le comité de sélection était composé de :



M^{me} Lyne Douville
Présidente et désignée par
le conseil d'administration



M^{me} Lucie Guy
Administratrice, groupe
socioéconomique



M^{me} Josée Vincent
Administratrice, groupe
socioéconomique



M^{me} Claudette Beaudin
Administratrice, représen-
tante des locataires secteur
famille



M^{me} Céline Goyette
Administratrice, représen-
tante des locataires secteur
personnes âgées



COMITÉ CONSULTATIF DE RÉSIDANTS (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 ainsi que favoriser la vie associative.



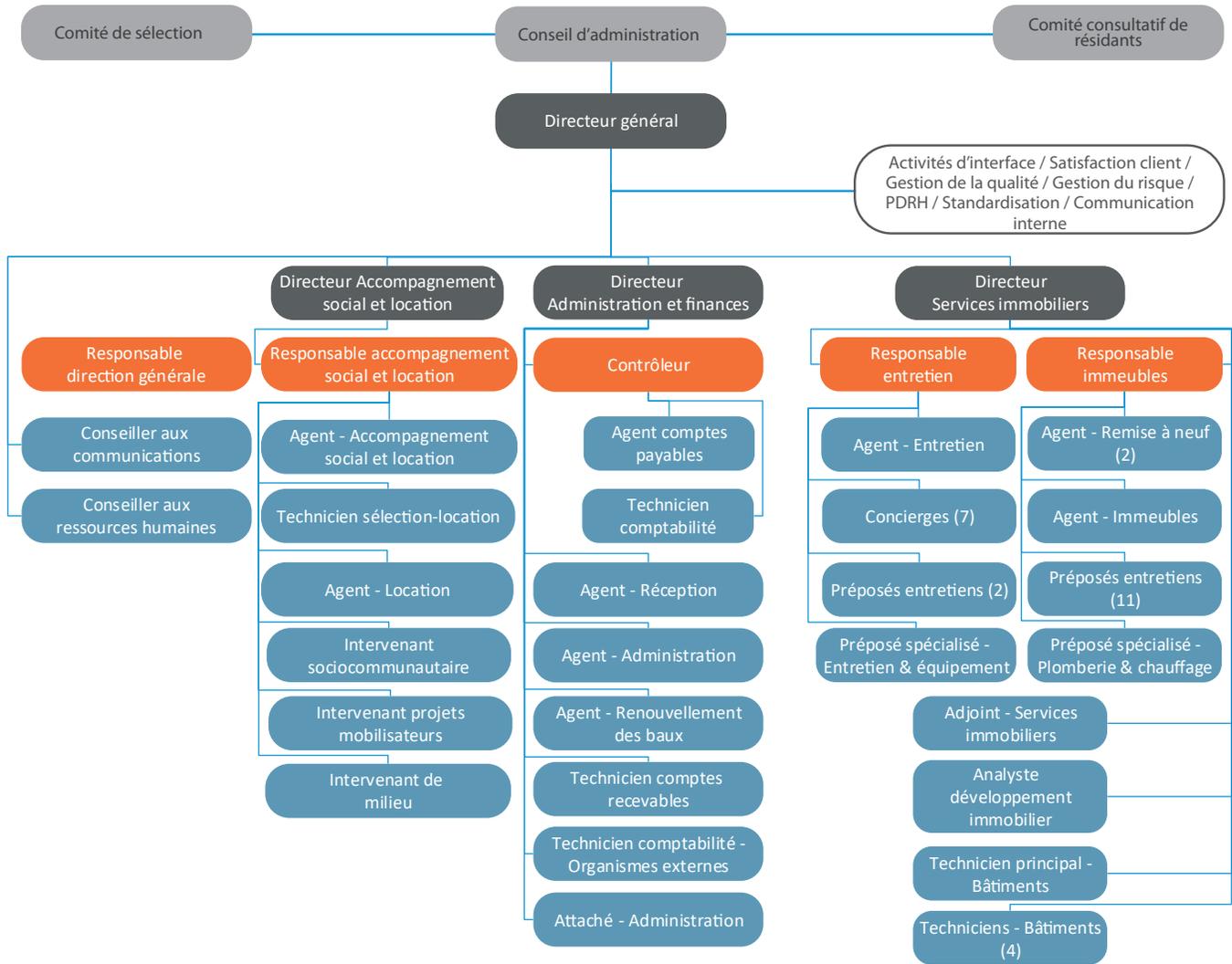
Organiser l'assemblée d'élection, lorsque les mandats des membres représentant les locataires des secteurs familles et personnes âgées au conseil d'administration de l'Office et au comité de sélection, viennent à échéance.

Le CCR est composé de représentants de comités de locataires et d'immeubles sans comité. En 2021, le CCR comptait 16 membres pour une représentation de 12 immeubles.



ORGANIGRAMME DE L'ORGANISATION

Au 31 décembre 2021, l'équipe de l'OMHTR comptait 60 employés.



LE PARC IMMOBILIER DE L'OMHTR

1 690 logements répartis comme suit :

1 586 du programme HLM public

- ◆ 10 à Saint-Étienne-des-Grès
- ◆ 13 à Saint-Boniface

51 du programme HLM privé

- ◆ Habitations Ste-Madeleine

51 du programme AccèsLogis

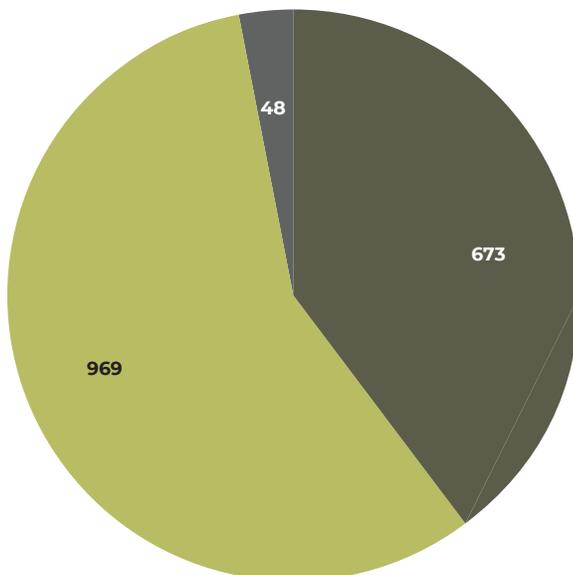
- ◆ Habitation Entre-Deux
- ◆ Habitations du 40^e
- ◆ Trifluvia

2 du programme Rabattement d'intérêts

- ◆ Habitation Chanoine-Moreau

37 ensembles immobiliers :

- Pour familles
- Pour personnes âgées
- Pour personnes handicapées



Parc immobilier de l'OMHTR

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. Le nombre total se chiffre à 2 137 logements :

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

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

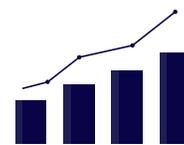
IMMEUBLES PROPRIÉTÉ DE L'OMHTR ET DE LA SHQ

- ◆ Patrimoine immobilier détenu par l'OMHTR : solde des dettes à long terme de 39,9 M\$, auquel s'ajoute l'avance par la SHQ de 4 M\$ pour les travaux majeurs capitalisables 2020-2021;
- ◆ Biens sous administration qui demeurent propriété de la SHQ : solde des dettes à long terme de 22 M\$, auquel s'ajoute l'avance par la SHQ de 5,4 M\$ pour les travaux majeurs capitalisables 2020-2021;
- ◆ Évaluation foncière du parc immobilier : 119 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).



Parc immobilier de l'OMHTR

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



L'équipe de la direction accompagnement social et location (ASL) prend en charge toutes les questions relatives à **l'accueil des demandeurs, l'intégration des nouveaux locataires, les 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 problématiques rencontrées. Elle favorise la résolution de conflits en offrant les services et ressources adéquats. 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. L'équipe est composée de huit personnes.

Par ailleurs, la direction — accompagnement social et location maintient ses activités relatives au **développement communautaire**. Celles-ci consistent 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. La direction ASL veille à ce que chacun puisse se concentrer et travailler dans le même sens pour une mobilisation citoyenne.

À ce sujet, le personnel suivant est associé à l'équipe **accompagnement social et location** :

- ◆ Une **infirmière clinicienne** et une **travailleuse sociale** du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) pour le secteur 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 Adélarde-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 **MultiBoulot, Équijustice** et de la **Coopérative de solidarité Agir Ensemble**. L'organigramme, en page 24, 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.

Notre intervenante sociocommunautaire, notre intervenante de milieu ainsi que l'intervenante aux projets mobilisateurs travaillent en collaboration et en concertation avec des locataires, des partenaires et les services de l'OMHTR dans le but d'identifier et d'évaluer les besoins des locataires. Cela nous permet d'intervenir, à la fois en amont et en aval pour des 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

2020

913 demandes d'aides et plaintes

6 604 interventions

2021

295 demandes d'aides et plaintes

6 283 interventions

Le nombre d'interventions en 2021 est en baisse de 321 par rapport à 2020.

connaissances, l'auto-nomisation et la cohésion sociale et ce, peu importe l'âge de la personne qui présente une demande. Cette année, ce service cumule plus de **6 283 interventions** sous forme d'appels téléphoniques, d'accompagnement et de rencontres.

Afin de poursuivre la sensibilisation et la réponse à plusieurs questionnements entourant la Covid-19, une intervenante de milieu a rejoint l'équipe. Remplaçant ni plus ni moins les agents de sécurité, sa **présence régulière est rassurante**. Dans certains de nos immeubles, où plusieurs personnes retraitées habitent, l'intervenante de milieu a pu agir et faire des liens avec les ressources adaptées aux situations vécues.

Notre équipe d'intervenants a travaillé de concert avec de nombreux partenaires en ce qui concerne le volet Soutien aux familles et aînés. Merci à la **Ressource FAIRE, Équijustice Trois-Rivières**, la **MDJ Action Jeunesse**, la **Maison des Grands-Parents**, la **Maison Coup de Pouce**, le **CCR**, **Moisson Mauricie** et la **CDEC de Trois-Rivières**.

Cette année encore, malgré le contexte de pandémie, nous avons réussi à assurer une présence dans les milieux par souci de bienveillance et de cohésion sociale. Le tout a été possible grâce aux **stagiaires en ergothérapie**, en **techniques d'éducation spécialisée**, à la **maîtrise en psychoéducation** ainsi qu'aux personnes du **CIUSSS MCQ** intégrées à l'**équipe ASL** de l'**OMHTR**.

Le projet **Douceur au cœur** s'est poursuivi cette année et des cafés-rencontres ont vu le jour dans divers milieux de personnes retraitées. Rappelons que ce projet permet l'échange de cartes de souhaits entre des élèves du primaire et des personnes âgées.

Un projet de verdissement, intitulé « **À nos aînés** », a été mis sur pied grâce à la concertation entre des locataires, des employés de l'OMHTR et des partenaires de milieux tels que des écoles et le CIUSSS MCQ. Cette concertation est la pierre angulaire de ce projet qui se veut mobilisant et valorisant, deux éléments essentiels pour sa réussite.

Finalement, la promotion des services « **Halte aux crimes** » et « **Surveillance de quartier** » a été faite auprès des locataires dans l'Info-HLM, le journal dédié aux locataires.



Projet de verdissement « À nos aînés »



Activité Art, avec CDEC et Ville de Trois-Rivières, Habitation St-Laurent



Partenariat avec Moisson Mauricie, promotion et distribution



CONSOLIDER LA PARTICIPATION DÉMOCRATIQUE DES LOCATAIRES

Objectif :

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

L'accompagnement du comité consultatif de résidents (CCR) et des comités de locataires est toujours assuré, de concert avec l'organisme **CDEC de Trois-Rivières**. En 2021, cet accompagnement a totalisé **390 heures**. Notre plus grand défi a été de mobiliser les membres du CCR et de les accompagner dans un nouveau mode de fonctionnement sur une plateforme virtuelle. Beaucoup d'efforts ont été déployés de part et d'autre afin de réussir à reprendre les activités en contexte pandémique. La plupart des membres n'avaient jamais utilisé la plateforme Zoom.

Nous avons réussi à garder un lien avec les comités, le CCR et les résidents par des appels téléphoniques et des rencontres virtuelles.

Au cours des rencontres de collaboration entre l'OMHTR et le CCR, il y a eu présentation d'un **document de travail collaboratif**. Les objectifs étaient de faciliter le suivi des demandes adressées par les locataires, de même que d'apporter plus de précisions sur les besoins identifiés. L'OMHTR a également déposé des documents pour consultation, soit le **guide du locataire** et la **politique tri-quadriporteur (TQP)**.

Finalement, rappelons qu'un espace est réservé au CCR dans le **bulletin Info-HLM** pour informer l'ensemble des locataires.

FAVORISER LE MAINTIEN À DOMICILE DES PERSONNES ÂÎNÉES

Objectif :

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

En 2021, **122 ménages** ont signé un bail pour les immeubles hébergeant des personnes âgées. Parmi ces nouveaux locataires, 44 personnes étaient âgées de 70 ans et plus, ce qui représente une proportion de 36 %. Il s'agit d'une **augmentation de 7,4 %** comparativement à l'an passé. En contexte habituel (hors pandémie), chaque nouveau locataire du secteur âgés est rencontré ou contacté par téléphone par une intervenante du CIUSSS MCQ travaillant à l'OMHTR. Celle-ci se présente et précise son rôle ainsi que ses fonctions. Le locataire reçoit également une pochette d'accueil dans laquelle on retrouve, entre autres, un dépliant du partenariat entre le CIUSSS MCQ et l'OMHTR, les coordonnées des intervenantes et les détails du Programme PAIR. Depuis le mois d'avril 2020, les pochettes d'accueil sont envoyées par la poste. Avant 2020, dans chaque HLM, un locataire bénévole était mandaté non seulement pour accueillir les nouveaux arrivants, mais pour leur remettre ladite pochette. En raison du contexte pandémique, les responsables de l'accueil n'ont cependant pas encore été sollicités. Ils le seront à nouveau, éventuellement.



Notre partenariat avec le CIUSSS MCQ cible **1 113 personnes âgées de plus de 50 ans**, ce qui représente 44,1 % de la clientèle vivant dans l'ensemble de toutes les habitations confondues (familles et aînés). En 2021, **1 032 interventions individuelles** ont été réalisées ainsi que **195 activités ponctuelles de groupe**.

Pour assurer un filet de sécurité constant, nous avons développé une belle collaboration avec **l'École des Bâisseurs** du secteur Ste-Bernadette, ainsi qu'avec **l'École de la Source**, située à Saint-Maurice. Les « artistes en herbe » nous offrent, à raison de cinq fois l'an, de magnifiques cartes à distribuer. Celles-ci contiennent nos coordonnées et rappellent aux locataires qu'en un coup de fil, ils peuvent nous joindre. Ce sont donc **5 565 cartes** qui ont été joyeusement acheminées à l'ensemble des locataires au cours de l'année 2021.



Cartes produites par les élèves

En mars et juin, dans le contexte de pandémie et d'offre de **vaccination anti-Covid**, les deux premières doses du vaccin furent administrées en faisant du porte à porte dans l'ensemble des 32 habitations pour aînés. Les statistiques démontrent que 72,4 % des aînés de l'OMHTR se sont prévalus du vaccin en mars et 71,1 % en juin. Quant à la **vaccination antigrippale**, 291 vaccins ont été administrés. En effet, 29 % des locataires se sont présentés pour le recevoir. Il faut noter que les vaccinations Covid-19 et antigrippale ont été administrées par le volet « Soutien à domicile ». Rappelons que le tout a été déployé selon les consignes émises par la Santé publique et relayées par la SHQ.

Les interventions auprès des personnes âgées ont majoritairement eu lieu par le biais d'**appels téléphoniques** afin de respecter les normes sanitaires en vigueur. Ceci explique le volume élevé d'appels effectués et reçus, soit **5 065**. De plus, à deux reprises, soit en période estivale et hivernale, tous les locataires ayant atteint l'âge respectable de 80 ans ont été rencontrés ou contactés par téléphone.

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 la reconnaissance des expériences, des compétences, l'insertion sociale, la persévérance scolaire et l'intégration au marché du travail.

L'accompagnement des participants de Trifluvia s'est poursuivi. Au 31 décembre 2021, il y avait 16 participants à l'école, sept au travail et deux qui combinaient les deux. Deux autres participants étaient au chômage ou en recherche de garderie.



Page couverture du dépliant *Trifluvia*

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'expertises et de connaissances afin de contribuer au développement de continuum de services.

La collaboration entre l'OMHTR et la **Sécurité publique de Trois-Rivières** s'est poursuivie en 2021. Une rencontre sur la prévention-promotion pour la sécurité s'est tenue dans un de nos immeubles pour personnes retraitées où étaient présents plusieurs locataires. Ceux-ci ont pu poser des questions pour mieux comprendre le processus de plaintes et de soutien par la police.

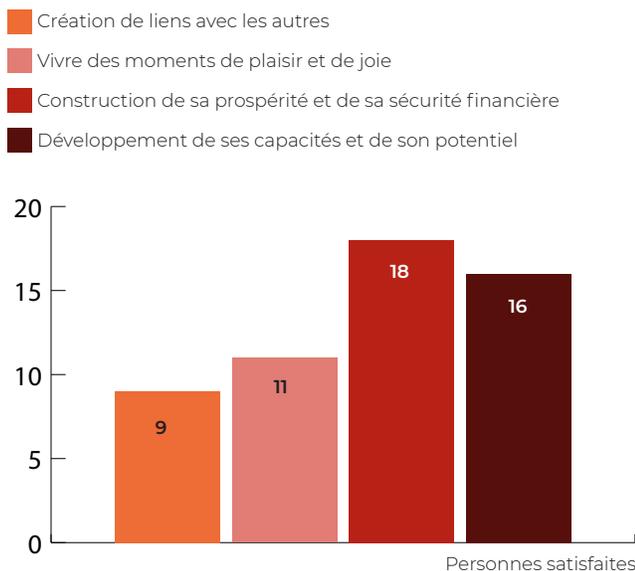
Trois rencontres de **gestionnaires sociocommunautaires en HLM** ont été tenues en visio-conférence. Ces rencontres sont enrichissantes, formatrices et stimulantes pour les gestionnaires des quatre coins du Québec.

La **Ressource FAIRE**, un milieu de vie d'entraide, de soutien et d'implication pour l'ensemble des familles de Trois-Rivières, a organisé, à l'occasion de la rentrée scolaire, un don d'articles neufs tels que des vêtements et sacs d'école. Plusieurs familles ont pu en bénéficier.

Cette année, nous avons eu la chance d'accueillir un **stagiaire à la maîtrise en psychoéducation**. Le premier objectif de son stage consistait à favoriser la sensibilisation et la prévention par la présence dans les milieux de vie. Le second objectif était d'offrir des suivis individuels aux personnes âgées de 65 ans et plus et ce, dans le but de développer ou de maintenir leurs capacités adaptatives, et de poser des actions visant à favoriser la cohésion sociale et le « vivre ensemble ». Cet objectif a été réalisé par le biais d'interventions de groupe lors de cafés-rencontres.

L'OMHTR a également collaboré au **projet MITACS** (programme de financement pour des études et des recherches postdoctorales) ayant pour objectif de soutenir l'adaptation

occupationnelle pendant le confinement (Covid-19) chez les aînés vivant en HLM. Les stratégies et ressources étaient coordonnées par une **professeure en ergothérapie de l'UQTR**. Les résultats de cette étude mesurent la satisfaction des résidents aînés au sujet de leurs besoins occupationnels. Voici les résultats obtenus sur les **19 répondants** :



On remarque que le besoin de créer des liens avec les autres et de vivre des moments de plaisir et de joie sont les **moins satisfaits**, alors que les besoins liés à la construction de sa prospérité et de sa sécurité financière ainsi que ceux liés au développement de ses capacités et de son potentiel, comme lire et regarder des documentaires, sont les **plus satisfaits**.

Trois différents profils d'adaptation professionnelle ont été identifiés sur la base de la capacité des individus à puiser dans leurs ressources internes et externes pour répondre à leurs besoins professionnels, de leur expérience du changement dû aux mesures sanitaires et du niveau de satisfaction vis-à-vis de

leurs activités. Ainsi, les résidents qui ont connu beaucoup de changements ont soit utilisé leurs ressources de manière efficace et ont été satisfaits de leurs activités, soit utilisé leurs ressources de manière inefficace et ont été insatisfaits. Ceux qui ont connu peu de changements n'ont pas eu à modifier leur utilisation des ressources. Ils étaient généralement satisfaits de leurs besoins identifiés tels que la qualité du soutien de leur environnement social et la variété des sources de contacts sociaux.

À partir des résultats sur les besoins occupationnels non satisfaits et des suggestions faites par les résidents en fonction de leurs besoins, des activités ont été mises en place. Ainsi, nous avons développé **deux types de cafés-rencontres**, soit un premier en présence avec café et collation et un second en format virtuel. Nous avons également organisé un **club de marche** et une activité de **jeux d'adresse**. Au cours du déconfinement, les résidents ont identifié le besoin d'avoir des activités s'adressant davantage à la santé mentale et à la socialisation étant donné que d'autres organismes offraient des activités visant une meilleure santé physique telle que la marche.

En collaboration avec le **Collège Lafleche**, l'OMHTR a travaillé à l'élaboration d'un projet sur l'apprentissage en milieu de travail dans le cadre du programme en techniques d'éducation spécialisée, plus précisément du cours de laboratoire. Ce cours soutient les apprentissages portant sur les problématiques sociales et particulières de certains groupes sociaux, incluant les Premières Nations, dont l'exclusion sociale, l'immigration et la violence. Une trentaine d'étudiants de troisième année ont travaillé sur l'évaluation du processus de demande



de logement et des relances intensives ainsi que sur l'évaluation des outils de sensibilisation en ce qui concerne l'antiparasitaire. Il s'agit d'un travail en continu.

L'entente avec le **CIUSSS MCQ** pour les **logements supervisés autonomes** s'est poursuivie en 2021. Il s'agit d'offrir un accompagnement soutenu aux personnes référées par le CIUSSS MCQ dans nos logements ainsi qu'un soutien dit « communautaire » pour une dizaine de locataires.

Quatre places dans des logements de notre parc immobilier sont offertes à des personnes aptes à vivre en communauté, mais en besoin de supervision. Ces derniers sont référés par le mécanisme d'accès en santé mentale. 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. Au 31 décembre 2021, nous avons **trois personnes participantes mobilisées** qui ont collaboré à **73 rencontres de suivi** à domicile et/ou par téléphone avec notre intervenante.

Le **Colloque d'Espace MUNI** a été conçu avec la **Ville de Trois-Rivières**, ville hôte du colloque. Il s'agit du rendez-vous annuel incontournable des municipalités ayant à cœur le développement des communautés, la santé globale et la qualité de vie de la population québécoise. Les

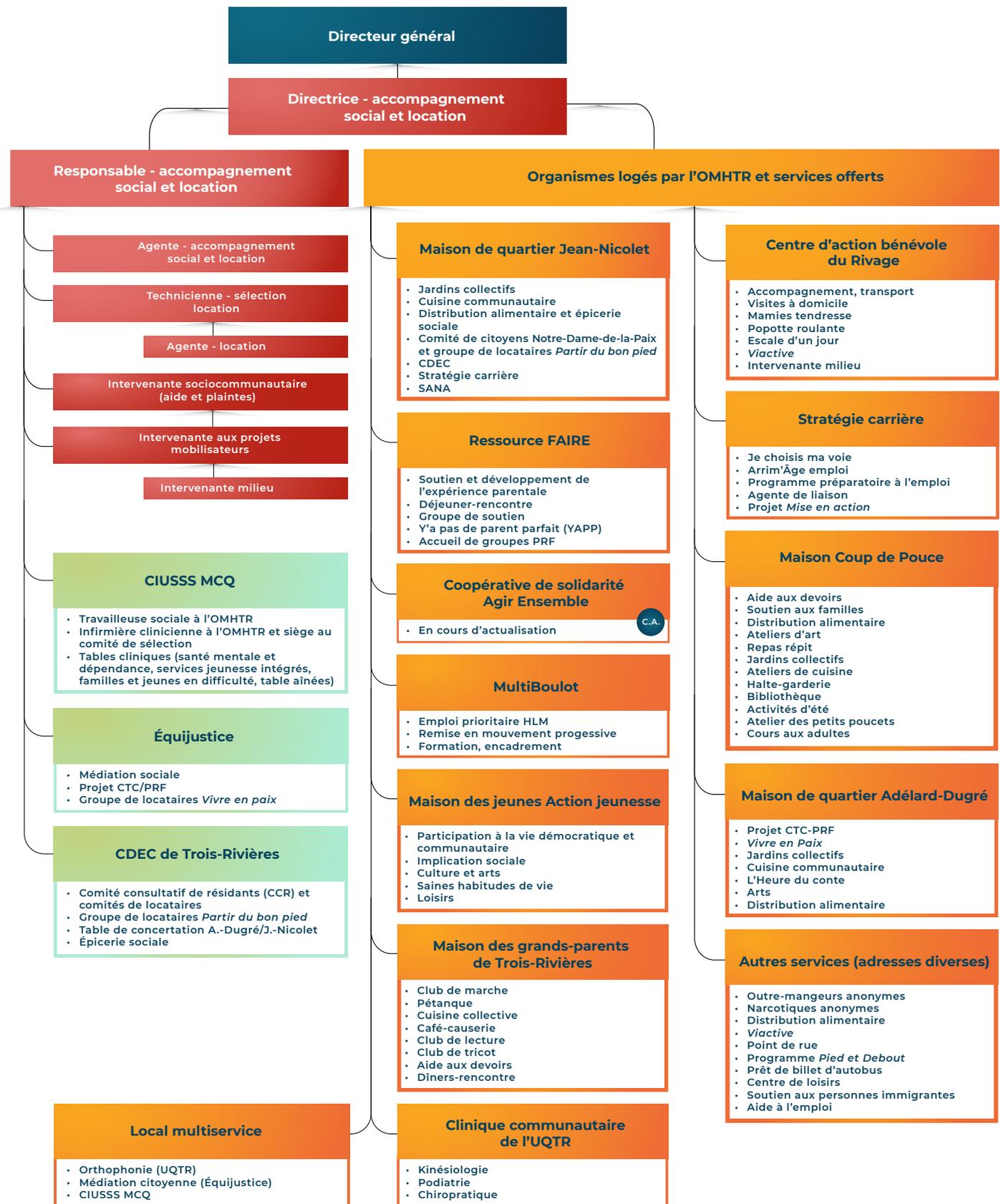
personnes participantes ont été en mesure de poser un regard différent sur les pratiques et d'innover pour mieux répondre aux besoins des citoyennes et citoyens de leur milieu et ainsi les encourager à s'impliquer dans les décisions municipales. L'OMHTR y a présenté le projet **Flash sur mon quartier**. Un des objectifs de ce projet était de développer et mettre en œuvre le plan d'action local, notamment :

- ◆ Développer le pouvoir d'agir des locataires;
- ◆ Renforcer les relations entre les locataires et partenaires du milieu;
- ◆ Créer et animer un groupe de travail composé de locataires, de partenaires et d'employés de l'OMHTR.



Colloque d'Espace MUNI

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



DÉFI 3 : LES LOCATAIRES ET LES DEMANDEURS

La **direction - administration et finances** se concentre sur tout ce qui concerne la **gestion du bail** : paiement du loyer, modifications et ajouts, renouvellement et résiliation, 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 est composée de **10 personnes**.

Rappelons cependant que plusieurs mandats relatifs aux locataires et aux demandeurs sont aussi assurés par l'équipe de la **direction - accompagnement social et location**.

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 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.**



Par le biais de **nos quatre 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.

En 2020, l'OMHTR s'était doté d'une formule de visites virtuelles de logements pour s'adapter à la réalité pandémique. En 2021, des **visites en présentiel** ont pu reprendre grâce à la mise en place de mesures de sécurité et en restreignant le nombre de personnes à la fois. Nous avons pu ainsi poursuivre notre mission, soit celle d'offrir du logement abordable à ceux qui en ont besoin.

ACCOMPAGNER DES DEMANDEURS DANS LEUR RECHERCHE DE LOGEMENT

Objectifs :



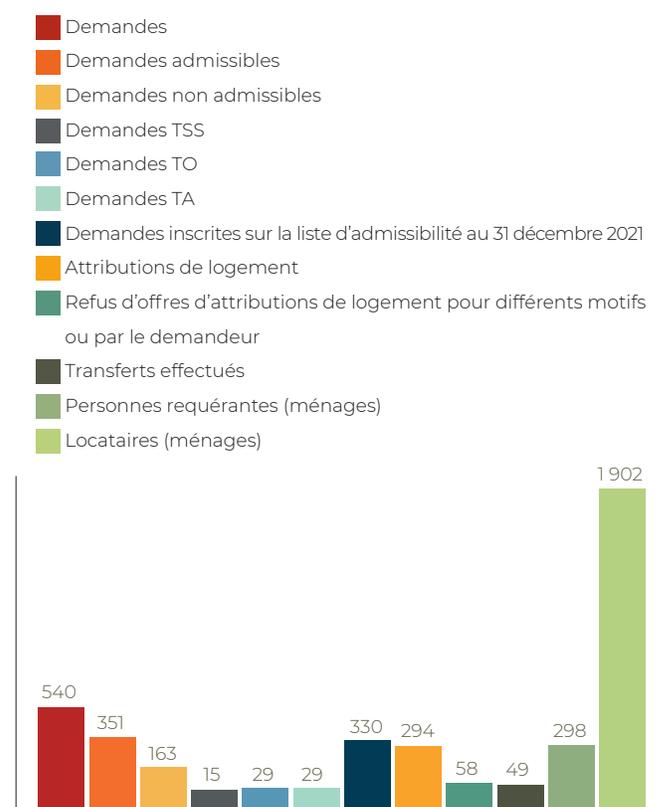
- ◆ **Faire connaître, reconnaître et offrir les alternatives à Trois-Rivières et en Mauricie;**
- ◆ **Offrir aux demandeurs l'occasion de mieux connaître notre offre de services tant au niveau du logement que de l'accompagnement;**
- ◆ **Augmenter l'offre de logements selon les besoins identifiés dans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

Nous avons participé à la remise en action du **comité de crise du 1^{er} juillet**, avec la **Ville de Trois-Rivières**. Plusieurs partenaires, dont le **CIUSSS MCQ**, **Info-Santé** et **Info-Social 811**, **Info-Logis** ainsi que la **Sécurité publique de Trois-Rivières**, se sont joints à nous afin qu'ensemble, nous puissions accompagner les citoyens trifluviens dans leur recherche de logements. Des efforts supplémentaires ont d'ailleurs été apportés à l'approche du 1^{er} juillet. Nous avons entamé des discussions avec la **Ville de Trois-Rivières** afin de mettre sur pied un **SARL (Service d'aide à la recherche de logement)** dans l'intention d'être mieux préparé à faire face à la crise du logement

et pouvoir intervenir en amont auprès des citoyens dans la réponse à ce besoin.

Cette année, notre équipe à la **location** a su, encore une fois, répondre à plusieurs 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 2021, 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** en se souciant de la **pérennité du parc immobilier**. La direction des services immobiliers chapeaute aussi le Centre de services en habitation de la Mauricie (CSHM) et contribue au développement du logement social dans la région.

Les services immobiliers comptaient **34 personnes** au 31 décembre 2021, réparties en plusieurs équipes :

- ◆ Le **service de l'entretien** assure les services de conciergerie dans les immeubles ainsi que l'entretien préventif des systèmes;
- ◆ Le **service des immeubles** s'affaire aux remises à neuf de logements et aux réquisitions de travaux mineurs;
- ◆ Le **service technique** produit les bilans de santé des immeubles (BSI) et fait

la gestion des travaux de rénovation, d'amélioration et de modernisation (RAM) autant pour l'OMHTR que pour les autres OH de la Mauricie par le Centre de services en habitation de la Mauricie;

- ◆ **L'analyste en développement immobilier** participe activement à la création de logements pour l'Office et peut agir à titre de ressource pour l'appui au développement pour d'autres organismes sur le territoire de la Mauricie;
- ◆ En avril 2021, un poste **d'adjointe administrative – services immobiliers** a été créé pour assurer le respect législatif des appels d'offres et l'octroi des contrats ainsi que pour fournir un support clérical spécialisé à la direction.

La complémentarité de ces équipes et l'implication de tous les employés des services immobiliers contribuent directement à aider les personnes et les familles à faible revenu à se loger convenablement.



CONSOLIDER L'EXPERTISE DE L'OMHTR 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.

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.

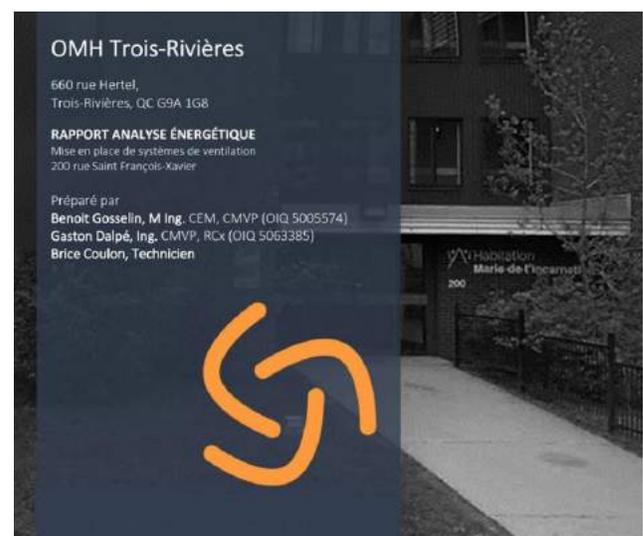
En 2021, l'OMHTR a mis sur pied un **comité de développement durable (CDD)** qui a pour mandat de faire rayonner l'image de l'OMHTR en matière de développement durable, de mobiliser les parties prenantes pour le développement durable, de démontrer les bonnes pratiques existantes et d'explorer les opportunités d'innovation en matière de développement durable. Le lancement officiel du CDD a eu lieu à la fin de l'année 2021 et son **premier mandat d'envergure est de contribuer à la réflexion sur les orientations en développement durable pour le prochain plan stratégique de l'OMHTR.**

L'ensemble de nos travaux et de nos interventions est réalisé dans le souci de **réduire notre**



empreinte écologique et d'améliorer la qualité de vie des occupants. Ainsi, nous avons procédé au remplacement de l'éclairage extérieur de la Résidence Entre-Deux pour de l'éclairage au DEL. Aussi, tous les verres scellés désuets du secteur Sainte-Cécile ont été remplacés par du vitrage énergétique. La durée de vie utile des chauffe-eaux communs de l'Habitation Notre-Dame (1625, rue Saint-François-Xavier) étant atteinte, ils ont été remplacés par des modèles écoénergétiques.

Par l'entremise de firmes spécialisées, nous avons procédé à une **analyse énergétique** pour bien planifier le remplacement des systèmes de ventilation des espaces communs. De plus, une expertise pour l'ajout de détecteurs de mouvement pour activer l'éclairage des espaces communs intérieurs a été réalisée. Cela permettra des économies d'énergie appréciables et améliorera le confort des occupants.



Présentation de l'analyse énergétique

L'immeuble Trifluvia, logeant 27 ménages ainsi que le siège social de l'OMHTR, est en plein cœur d'un îlot de chaleur urbain. Ainsi, une intervention **d'entretien du stationnement**, pour en maintenir la surface pâle et réfléchissante, a été réalisée pour contribuer à réduire l'accumulation de chaleur. De plus, les arbres, plantés il y a déjà quelques années dans les îlots de ce même stationnement, ont pris de la maturité et génèrent maintenant des **surfaces ombragées** permettant de diminuer l'accumulation de chaleur sur les surfaces asphaltées et dans les voitures.

Plusieurs interventions ont été privilégiées pour améliorer la qualité de vie dans nos ensembles immobiliers. Une salle pour le rangement des tri-quadriporteurs a été aménagée à l'Habitation Saint-Laurent. Un climatiseur a été installé dans la dernière salle communautaire des immeubles pour personnes âgées qui n'en était pas dotée. La peinture de plusieurs espaces communs a été rafraîchie et certaines cages d'escaliers se sont vues revampées par l'ajout de céramique murale.

Aussi, une consultation des locataires impliquant plusieurs partenaires a eu lieu dans le but de préparer la réalisation d'un **projet d'amélioration de l'espace boisé adjacent à l'Habitation Bellevue**.

Dans le cadre de la réfection des stationnements du secteur Trois-Rivières-Ouest, nous avons procédé à l'**ajout de régulateurs de débit**. Cela permet une meilleure gestion des eaux pluviales en contrôlant les afflux d'eau soudains dans le système municipal, facilitant ainsi le traitement des eaux usées.



Habitation du Vieux-Moulin, remplacement des portes vitrées coulissantes

POURSUIVRE L'INSPECTION PRÉVENTIVE ET ASSURER UNE MISE AUX NORMES DU PATRIMOINE IMMOBILIER

Objectifs :



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

PRINCIPAUX TRAVAUX, PLANS ET EXPERTISES FAITS EN 2021 AVEC UN BUDGET DE 7 500 000 \$ INCLUANT 1 690 000 \$ POUR LES REMISES À NEUF DE LOGEMENTS - HLM PUBLICS ET HLM PRIVÉS

TRAVAUX	ENDROITS	MONTANTS INVESTIS
Consolidation de la structure et travaux de peinture	455, rue St-Paul	496 500 \$
Réfection des entrées électriques	Secteur Sainte-Cécile	203 500 \$
Remplacement de verres scellés	Secteur Sainte-Cécile	13 600 \$
Expertise de l'enveloppe par thermographie	480, rue Saint-François-Xavier	14 700 \$
Aménagement d'un rangement pour tri-quadriporteurs	3825, rue Jacques-De Labadie	15 000 \$
Réfection des balcons	3825, rue Jacques-De Labadie	22 700 \$
Rénovation des espaces communs	3825, rue Jacques-De Labadie	21 500 \$
Plans et devis pour divers projets à venir	2100, rue Saint-Olivier / 2105, rue Saint-Denis / 4940, rue Bellefeuille / 84, Chemin du Passage / 521, rue Notre-Dame Est / 480, rue Saint-François-Xavier / 1325, rue Sainte-Julie / 84, Chemin du Passage	195 000 \$
Remplacement de chauffe-eau	1625, rue Saint-François-Xavier	57 900 \$
Expertise du système de ventilation	200, rue Saint-François-Xavier / 1475, Chemin Sainte-Marguerite / 105, rue Paré / 755, rue Carrier	31 500 \$
Rénovation des logements	4905 à 4945, rue Chanoine-Moreau	206 500 \$
Réfections des cages d'escaliers et entrées d'immeubles	1760-1770, rue Saint-Paul / 3825, rue Jacques-De Labadie	50 700 \$

TRAVAUX	ENDROITS	MONTANTS INVESTIS
Ajout d'une dalle de béton pour conteneur	84, Chemin du Passage	8 300 \$
Lien micro-onde et contrôle d'accès	521, rue Notre-Dame Est	2 100 \$
Intégrité au feu des cloisons de l'issue	521, rue Notre-Dame Est	214 200 \$
Rénovations majeures	215-235, rue Père-Joyal	2 053 650 \$
Réfection de la toiture	30, rue Duguay	67 400 \$
Remplacement des lumières d'urgence	45, rue Longval / 455, rue Saint-Paul	5 850 \$
Réfection du stationnement	750-755-770-775, rue Carrier et 5415, rue Marion	581 000 \$
Rénovation de logements et buanderie	230, rue Saint-Honoré (Saint-Étienne-des-Grès)	14 600 \$
Ajout d'un climatiseur pour la salle commune	150, rue Guillemet (Saint-Boniface)	3 100 \$
Travaux divers intérieurs et extérieurs	150, rue Guillemet (Saint-Boniface)	11 200 \$
Expertise pour éclairage avec détection de mouvements	755, rue Carrier	7 000 \$
Inspection des façades	84, Chemin du Passage	8 300 \$
Rénovation des logements et du parement	320, 340, 350, 360 et 370, rue Saint-Maurice pour les logements et 350, rue Saint-Maurice pour le parement	1 050 000 \$

S'ASSURER DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

La santé et la sécurité des locataires étant une priorité lorsque nous réalisons la planification des investissements, plusieurs travaux ont été réalisés pour améliorer la sécurité des occupants et assurer la conformité des immeubles. En ce sens, la **mise aux normes des ascenseurs**, situés au 215 et 235, rue du Père-Joyal, a été complétée en 2021. Des **adaptations pour besoins spécifiques** ont été réalisées dans 33 logements du parc HLM et le système d'éclairage d'urgence de deux immeubles a été remplacé. Afin d'assurer l'intégrité au feu des cloisons protégeant l'issue du rez-de-chaussée à l'Habitation du Vieux-Moulin, nous avons remplacé des portes vitrées coulissantes par des cloisons de gypse intégrant des fenêtres et portes résistantes au feu et ce, conformément au Code national du bâtiment.

En plus des travaux réalisés, nous procédons de façon récurrente aux **inspections réglementaires** des systèmes tels que l'alarme incendie, les génératrices, l'éclairage d'urgence, les extincteurs portatifs, les dispositifs antirefoulement, les fournaies au gaz, les ascenseurs, etc.

Tous les cinq ans, nous devons effectuer l'inspection des façades des immeubles de cinq étages et plus. En 2021, nous avons mandaté la firme Le Groupe Gesfor, Poirier, Pinchin pour **l'inspection des façades au 84, Chemin du Passage**. Aucune condition dangereuse n'a été dénotée. Suivant le calendrier des interventions préventives à réaliser à la suite des inspections des façades, des réparations mineures ont été réalisées sur certains balcons de l'Habitation Saint-Laurent.

Les exercices d'évacuation n'ayant pu être réalisés dus à la COVID, nous avons distribué à l'ensemble des locataires un **feuillet explicatif** rappelant les consignes à suivre en cas d'évacuation.

Le **calendrier d'entretien préventif** a été mis à jour en fin d'année. Les entretiens préventifs prolongent la durée de vie utile des composants et des systèmes, et permettent de réduire les coupures de services non planifiées.

MODERNISER LES INTÉRIEURS DES LOGEMENTS ET AIRES COMMUNES

En 2021, l'équipe de préposés à l'entretien a procédé à la remise à **neuf de 200 logements**. Aussi, dans le cadre de travaux majeurs réalisés par des entrepreneurs en construction, **110 autres logements** ont été complètement rénovés au cours de l'année.



Exemple d'attestation de bon fonctionnement



Logement avec adaptations pour besoins spécifiques



Habitations Sainte-Madeleine

AUGMENTER ET DIVERSIFIER L'OFFRE LOCATIVE

Objectif :



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

Tout au long de l'année 2021, nous avons travaillé, en collaboration avec la Ville de Trois-Rivières, à **l'étude de faisabilité** d'un projet de construction d'une vingtaine d'unités de logement dans le secteur Cap-de-la-Madeleine.

L'OMHTR est disponible en soutien au développement de logements sociaux et abordables dans le réseau des Offices d'habitation et pour d'autres organismes à but non lucratif, à vocation sociale ou communautaire. En 2021, plusieurs organismes ont fait appel à nous pour obtenir des conseils sur différents projets. De ces projets, **un est en cours de construction et trois autres sont en étude de faisabilité.**

Au conseil d'administration de l'Office régional d'habitation des Chenaux (ORHDC) de décembre 2021, il a été résolu à l'unanimité de renouveler le **contrat de gestion pour l'ORHDC** par l'OMHTR. Selon les termes du contrat, l'OMHTR a la responsabilité des tâches d'administration, d'accompagnement social et location et d'entretien pour un parc immobilier comprenant 135 logements HLM et 12 logements ACL. Nous sommes fiers de pouvoir contribuer au développement et à l'exploitation des logements sociaux et abordables à Trois-Rivières et sur le territoire de la MRC des Chenaux. L'OMHTR agit également à titre de centre de services en habitation sur le territoire de la Mauricie.

Le 27 septembre 2021 a marqué le début de la construction, dans le quartier Saint-Philippe, d'un **immeuble de 36 unités de logement**



Démonstration 3D pour la construction d'une vingtaine d'unités de logement réalisée par un employé de l'OMHTR



3D de la façade principale de l'immeuble de 36 logements dans le quartier St-Philippe, réalisé par la firme d'architecture Artéfac

dans le cadre du programme **AccèsLogis Québec**. Ce bâtiment sera **certifié Novoclimat** et sera alimenté par hydroélectricité, une source d'énergie renouvelable, combinée à une énergie alternative par l'intégration d'un **mur solaire** pour préchauffer l'air du système de ventilation des espaces communs. Une **toiture à membrane blanche** sera installée pour contrer les îlots de chaleur. Une fois la construction complétée, les 36 unités de logement permettront à plusieurs nouveaux locataires d'avoir accès à un logement abordable et sécuritaire.

C'est en 2021 que le grand projet de revitalisation du secteur Adélarde-Dugré, pour lequel les travaux de reconstruction avaient débuté en

2011, s'est complété. Les huit dernières unités de logement à être reconstruites ont été livrées au printemps 2021. Par ce projet d'envergure, nous avons contribué à **améliorer le milieu de vie de plus de 300 personnes**.

CONSOLIDER LA SENSIBILISATION ET LA PRÉVENTION AFIN D'ASSURER LA PÉRENNITÉ DE NOS ENSEMBLES IMMOBILIERS

Objectifs :



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



Installation de la membrane blanche de la toiture de l'immeuble de 36 logements

Les préposés à l'entretien et les concierges travaillent constamment dans les bâtiments. Ils sont en première ligne pour déceler les problématiques potentielles pouvant nuire à la pérennité des immeubles. Il en va de même pour les techniciens en bâtiment qui procèdent au bilan de santé des immeubles. **Toutes situations pouvant mener à l'insalubrité ou à l'encombrement sont prises en charge rapidement.** En 2021, **grâce au repérage précoce de nos employés,** des travaux mineurs de réhabilitation pour moisissure ont été menés à bien dans trois logements du parc HLM, évitant une contamination étendue.

Nous travaillons aussi en **amont avec les locataires en les sensibilisant aux habitudes de vie adéquate** afin de contrer la prolifération de parasites et moisissures et en les informant du fonctionnement des systèmes comme les échangeurs d'air, les ventilateurs de salle de bain et les hottes de cuisinière. Il en va de même avec la gestion des ordures ménagères, du recyclage et des encombrants.



OPTIMISER NOS PROCÉDÉS ET NOTRE PERFORMANCE SUR LE PLAN DES DÉLAIS DE RÉPARATION

Objectif :



◆ Développer des procédures efficaces en réponse aux réparations.

En collaboration avec la **CogiWeb**, fournisseur d'applications informatiques reconnu par la SHQ, nous avons procédé à une **évaluation des processus d'utilisation des principaux outils informatiques** utilisés quotidiennement par les employés des services immobiliers.

À la lumière des résultats de cette analyse, nous serons en mesure de mettre à jour les méthodes et procédures de travail pour les rendre plus efficaces. Nous utilisons maintenant la liste de logements qui sont en processus de location, ce qui rend l'information accessible et en accélère le traitement.

En appui au responsable – immeubles, un de nos **techniciens en bâtiment** est maintenant mis à contribution pour la gestion et la surveillance des interventions à réaliser à la suite d'un sinistre. Cela facilite la communication avec les locataires touchés et assure une surveillance des travaux de remise en état. **53 sinistres** ont été traités en 2021 dont **32 causés par les grands vents du mois de juin**.

ACTIVITÉS	RÉSULTATS 2021
Taux de bons de travail terminés dans les délais impartis	93 %
Réquisitions de travail pour réparations	6 037
Appels téléphoniques reçus durant les heures de bureau	7 442
Appels de services reçus hors des heures de bureau	439
Remises à neuf réalisées	310
Visites préventives de logements	25 %

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

MAINTENIR ET RENFORCER LE PARTENARIAT ÉTABLI DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL ET FAVORISER NOTRE RAYONNEMENT AU QUOTIDIEN

Objectifs :



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

Au cours de l'année, quelques rencontres avec le personnel ont eu lieu avec la plateforme Zoom. En effet, les employés ont pu assister à une **conférence** donnée par Madame Mélissa Lemieux le 3 novembre 2021, intitulée *Gérer son stress lors d'expériences clients difficiles*. Cette formation a permis à nos employés d'être mieux outillés pour faire face à certaines situations dans le cadre de leur travail. Également, une rencontre entre la direction générale et l'ensemble des employés a été organisée via la plateforme Zoom le 9 juin 2021. Le but était de présenter le **bilan de l'année en cours**, et de faire connaître, à tout le personnel, les objectifs à venir.

L'OMHTR doit se soumettre à **l'exercice de maintien de l'équité salariale** afin de s'assurer que ses pratiques en rémunération respecte la loi sur l'équité salariale. L'exercice a été effectué en collaboration avec une firme externe pendant l'année 2020 et s'est concrétisé au début de l'année 2021. La conclusion de cet exercice a démontré que l'organisation respecte la loi et qu'aucun correctif n'est nécessaire.

Les membres du **comité relation de travail**, composé des membres de la direction, des ressources humaines ainsi que du syndicat, se sont rencontrés à plusieurs reprises au courant de l'année 2021, afin de discuter de plusieurs thématiques touchant les relations de travail. L'objectif de ce comité est de maintenir des relations harmonieuses entre les employés et l'employeur, de favoriser l'échange d'informations et surtout d'assurer de bonnes relations de travail.

Le **comité de santé et sécurité au travail** doit faire peau neuve. De nouveaux membres ont rejoint le comité.

L'année 2021 était une grosse année en ce qui a trait aux relations de travail. En effet, la **convention collective** devait être renouvelée avant la fin du mois de décembre 2021. L'employeur et le syndicat ont conclu une entente de principe, laquelle a été acceptée par les employés avant la fin de l'échéance. La convention collective a été signée pour une durée de cinq ans.

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.**

Afin de souligner la contribution des membres du personnel et d'offrir un moment privilégié avec leur gestionnaire, chaque employé a été rencontré lors d'une **rencontre d'appréciation**



Sur la photo, de gauche à droite : M. Gilles Nadeau (président syndicat), M^{me} Amina Chaffai (présidente) et M. Jimmy Ducasse (directeur général)

de la contribution. Ces rencontres ont été très enrichissantes puisqu'elles ont permis aux employés d'effectuer un retour sur la dernière année et d'établir des objectifs en vue de l'année 2022.

L'OMHTR trouve essentiel de souligner des **événements importants** dans la carrière de chacun des employés, que ce soit par la célébration des années de service ou bien d'un départ à la retraite. Malheureusement, en raison des circonstances entourant la pandémie, certaines activités n'ont pas pu avoir lieu.

L'OMHTR accorde également une grande importance à souligner les **bons coups de son personnel**. Que ce soit par des publications à l'interne ou en soumettant des mots laissés par les locataires qui remercient le personnel de l'excellent travail réalisé, cette pratique accentue le sentiment d'appartenance.

ATTIRER ET RECRUTER LES TALENTS UTILES À NOTRE PÉRENNITÉ

Objectif : 

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

Dans un objectif d'amélioration continue, une consultation a été effectuée auprès de tous les employés en novembre 2021. Une firme externe a rencontré individuellement tous les employés et les cadres afin de valider leurs besoins.

Nous avons le désir de développer nos façons de communiquer à travers nos réseaux sociaux. C'est donc dans cette optique que quelques **outils de communication en termes de recrutement** ont été développés. De plus, pour les besoins de communications/RH, nous avons réalisé des **photos professionnelles individuelles** de tous les employés.

Il est important pour l'Office d'assurer la relève au sein de tous les services. En ce sens, la **planification de la main-d'œuvre** a été révisée. Tout d'abord, notre technicienne aux comptes payables a pris sa retraite après 25 belles années chez nous. C'est donc notre agente au renouvellement des baux qui a été promue à ce poste. Ensuite, le poste d'agent au renouvellement des baux a été comblé par une employée à l'interne qui était sur le point de terminer un contrat de remplacement. De plus, pour épauler l'équipe des services immobiliers, une analyste en développement immobilier a été embauchée en janvier 2021. Son rôle consiste à veiller à la réalisation de projets immobiliers afin de répondre aux besoins en matière de logements sociaux à Trois-Rivières et en Mauricie. Pour finir, l'agente aux services immobiliers a obtenu une promotion comme adjointe aux services immobiliers. Elle assure un meilleur suivi et apporte un support auprès des équipes de travail.



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.

Afin de sensibiliser les employés sur les **saines habitudes de vie**, une conférence pour contrer les effets du stress dans le milieu de travail, notamment en lien avec les bouleversements que nous avons connus dans les dernières années, leur a été proposée.

L'Office a toujours reconnu l'importance de maintenir les compétences acquises et d'en développer des nouvelles, autant chez ses employés que chez ses gestionnaires. Malgré la situation exceptionnelle entourant la pandémie, ce sont plus de **388 heures** de formation qui ont

été offertes en 2021 dans le but de poursuivre des études supérieures ou de profiter d'un coaching professionnel.

La **révision du plan de contingence** a également été effectuée, considérant les enjeux liés à la pandémie, mais aussi aux risques causés par l'absence de certaines personnes qui ont des postes clés au sein de l'organisation.

RÉDUIRE SON EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Objectif :



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

Le comité de développement durable a pour but de discuter, de proposer et de mettre en place des idées et des actions pour favoriser 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.

En 2021, le comité s'est réuni quatre fois. Nous avons été témoins de belles réalisations. Le comité est passé à l'action dans un projet pilote de compostage. **Deux bacs de compostage** ont été achetés, un premier pour encourager le compostage au bureau, et un second utilisé dans notre parc immobilier, auprès des locataires. **Trois collecteurs de piles** ont également été achetés afin de les disposer dans le parc immobilier ainsi qu'au bureau.

Cette année, le CDD a formulé une définition du développement durable propre à l'OMHTR. Le comité a également dressé la liste des bonnes pratiques déjà en place dans l'organisme. Finalement, une autoévaluation des pratiques de l'OMHTR en matière de développement durable a été réalisée.

Depuis 2020, avec l'installation d'une borne de remplissage des bouteilles d'eau, l'OMH a réduit considérablement l'utilisation de bouteilles à usage unique. En 2021, c'est environ **3 660 bouteilles à usage unique** qui n'ont pas été utilisées, soit **5 795 bouteilles économisées** entre l'installation de la buvette et le 31 décembre 2021.

L'OMH poursuit également ses efforts afin de **réduire la consommation quotidienne de papier**. Considérant la mise en place du télétravail, cela contribue à améliorer nos pratiques en matière de consommation de documents informatisés. D'une année à l'autre, l'équipe se mobilise afin de progresser toujours un peu plus vers l'atteinte de ses objectifs.

ASSURER LA PÉRENNITÉ DE NOS RESSOURCES FINANCIÈRES

Objectif :



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

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. En 2021, l'OMHTR a renouvelé son entente de gestion avec l'ORHDC.

À chaque année, une révision des dépenses est faite, sous la direction de l'équipe des finances. Le **portrait des dépenses de l'organisation est alors présenté aux employés de l'OMHTR** afin de permettre une meilleure compréhension des décisions budgétaires, des principales dépenses et des enjeux vécus. Cela permet à la fois une saine transparence et le soutien de l'ensemble de l'équipe lorsqu'il est question de coupures ou de restructurations budgétaires. Finalement, par la présentation des états financiers et des budgets aux membres de l'équipe, ceux-ci sont sensibilisés aux différents postes de dépenses ainsi qu'à la latitude dont ils disposent dans chacun de ces postes.

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. Cette direction est composée de quatre membres, soit le directeur général, la responsable à la direction générale, la conseillère aux communications ainsi que la conseillère en ressources humaines.

L'année 2021 a principalement été occupée par la gestion de la crise sanitaire, la gestion des ressources humaines ainsi que la crise du logement à Trois-Rivières.

SE DÉMARQUER SUR LES ORIENTATIONS RELATIVES À L'AMÉLIORATION DE LA GESTION DE SA GOUVERNANCE

Objectifs :

- ◆ 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.

PRINCIPALES AFFAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

- ◆ Préparation et suivi des réunions du conseil d'administration;
- ◆ Traitement des demandes d'information reçues par le formulaire du site Internet et sur l'adresse de courriel générale (708 courriels en 2021);
- ◆ Campagne Centraide : 1 554 \$ récoltés;
- ◆ Veille médiatique et revue de presse (23 éléments colligés en 2021);
- ◆ Traitement des demandes d'information et des messages reçus en privé sur la page Facebook (33 en 2021).





Dans l'optique d'une saine gouvernance de notre organisation, de nouveaux administrateurs ont rejoint le conseil d'administration, en adéquation avec ses besoins. Ainsi, nous avons nommé M^e Marylou Mireault, avocate chez Bélanger Sauvé, à titre d'administratrice, ainsi que M. Pierre St-Jacques, propriétaire du magasin Canadian Tire de Trois-Rivières.



M^e Marylou Mireault
Administratrice



M. Pierre St-Jacques
Vice-président

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.

Considérant la pratique de télétravail grandissante, un espace de travail a été modifié et adapté afin d'en faire un espace de travail commun, permettant ainsi le partage de bureaux non-personnalisés.

- Sélectionner : Trier, éliminer
- Situer : Ranger, placer, organiser
- Scintiller : Nettoyer, mettre à niveau
- Standardiser : Simplifier, ordonner
- Suivre : Éduquer, communiquer, maintenir les standards



Source : www.createch.ca



Dans un souci de recueillir des informations pertinentes et précises afin de mieux cerner les enjeux auprès de notre clientèle, nous avons entièrement revu les **indicateurs de gestion pour tout ce qui concerne les mesures de l'accompagnement social et location**. Ainsi, plutôt que de classer les demandes d'aide ou les plaintes des locataires sous cinq indicateurs, nous avons à présent une quinzaine d'indicateurs permettant d'analyser plus précisément les enjeux et les besoins.

SE DÉMARQUER SUR LE PLAN DU LEADERSHIP, DES PRATIQUES ET DES 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 (CSHM).

Nous sommes toujours actifs au sein des regroupements du réseau. En 2021, nous avons assisté à de nombreuses rencontres avec l'Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec (ADOHQ) et avec le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ). **La situation de la crise du logement au Québec et les consultations pour la réalisation d'un nouveau programme gouvernemental en matière d'investissement en habitation étaient largement au programme.**

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.

Toutes ces rencontres favorisent les partenariats et l'échange d'expertises, stimulent l'innovation et enrichissent notre réseau afin d'améliorer notre service à la clientèle.

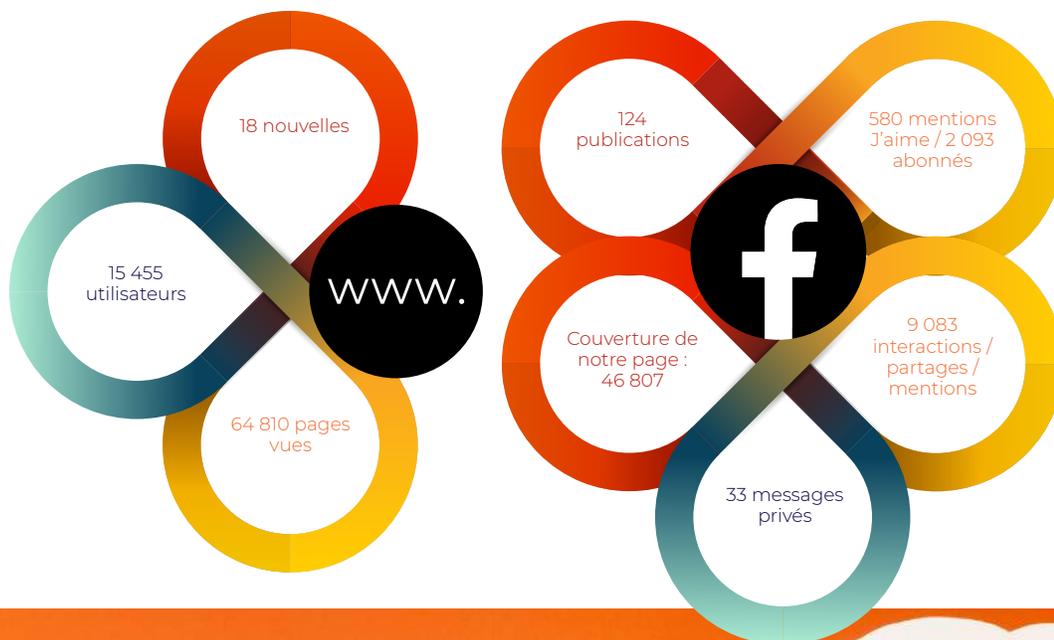
Afin d'assumer notre leadership auprès des instances socioéconomiques et de nos partenaires municipaux et régionaux, nous participons toujours à divers comités en lien avec l'habitation, les instances de la santé, la Ville de Trois-Rivières, le Consortium en développement social, la Chambre de commerce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

SE DÉMARQUER SUR LE PLAN DES COMMUNICATIONS

Objectif : 

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

Le site Internet et les réseaux sociaux de l'Office ont été animés. 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 :



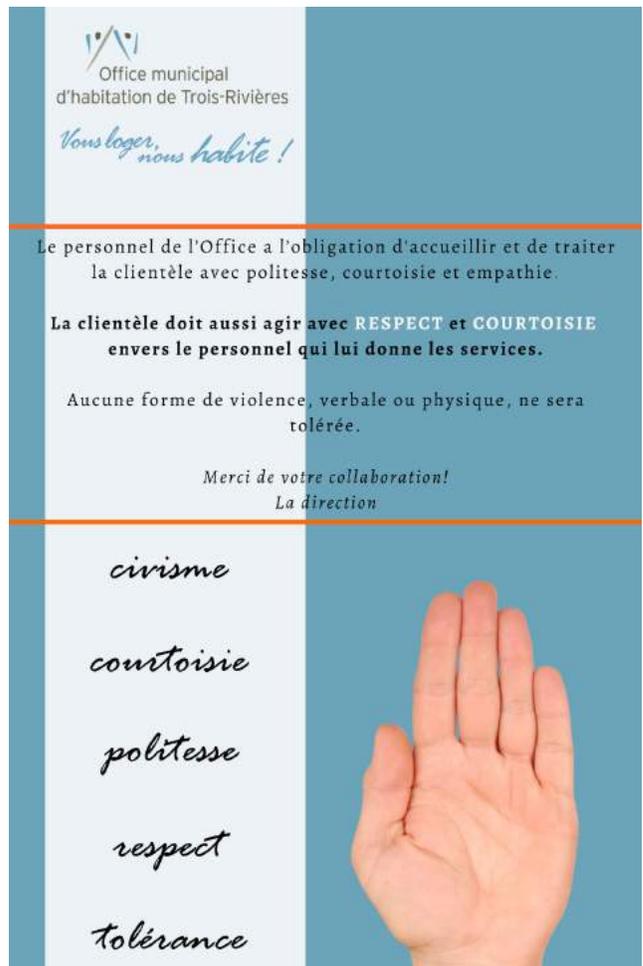
Des consultations sur les besoins des différents départements ont été réalisées afin d'effectuer la refonte de notre site Internet, dans le but d'optimiser l'interactivité et la simplicité de son fonctionnement pour les demandeurs de logements et les locataires.

Malgré la pandémie, nous avons tout de même maintenu une présence dans les médias. En effet, 23 éléments ont été colligés en 2021. Nous avons accordé des entrevues aux médias traditionnels sur divers sujets en lien avec l'habitation.

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



Couverture de l'Info-HLM, juin 2021



Affiche des règles de civisme à la réception

ÉTATS FINANCIERS 2021

RAPPORT DU TRÉSORIER ET DE LA DIRECTRICE — ADMINISTRATION ET FINANCES

Madame, Monsieur,

Vous trouverez, dans les pages suivantes, les états financiers 2021 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 2021. 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 30 mai 2022.

Tout d'abord, nous pouvons affirmer que la pandémie a eu un impact moins significatif sur les activités de l'OMHTR en 2021 comparativement à l'année 2020. En effet, l'OMHTR a pu réaliser beaucoup plus de travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation en 2021. Ainsi, les dépenses en investissement sont passées de 4,3 M\$ en 2020 à près de 7 M\$ en 2021, et ce, pour les programmes HLM public et HLM privé. Par ailleurs, l'OMHTR a consacré près de 215 000 \$ pour la gestion de la pandémie en 2021 comparativement à un montant de 475 000 \$ en 2020. Cette somme a principalement permis d'assurer la désinfection quotidienne des immeubles.

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 992 397 \$ en 2021. Soulignons également que la Ville a perçu, en taxes foncières, la somme de 1 980 033 \$, ce qui lui a procuré un écart favorable de 987 636 \$ pour l'année financière 2021.

Nous vous invitons à consulter les pages suivantes pour connaître le détail des résultats financiers 2021.



M. David Bélanger
Secrétaire-trésorier



M^{me} Kathleen Haley
Directrice — administration
et finances

BILAN NCOSBL - EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2021

Actif	2021	2020
Actif à court terme		
Encaisse	1 266 631 \$	452 184 \$
Placements à court terme	4 739 448 \$	2 943 666 \$
Débiteurs	1 815 445 \$	529 732 \$
Avances à un apparenté	- \$	- \$
Frais payés d'avance	97 535 \$	96 617 \$
Total - Actif à court terme	7 919 059 \$	4 022 199 \$
Réserve hypothécaire	- \$	28 528 \$
Subvention à recevoir	48 682 \$	62 291 \$
Encaisse et placements réservés	420 277 \$	410 854 \$
Immobilisations	46 908 240 \$	48 434 573 \$
Total actif	55 296 258 \$	52 958 445 \$
Passif et actif net		
Passif à court terme		
Découvert de banque	- \$	- \$
Emprunt temporaire (marge de crédit)	- \$	- \$
Avances temporaires	4 138 857 \$	9 085 153 \$
Créditeurs	6 751 354 \$	3 726 051 \$
Frais courus	548 943 \$	493 884 \$
Subvention reçue d'avance	970 105 \$	- \$
Portion à court terme des apports reportés	176 001 \$	176 001 \$
Portion à court terme de la dette à long terme	2 464 382 \$	2 310 680 \$
Total - Passif à court terme	15 049 642 \$	15 791 769 \$
Apports reportés	5 933 709 \$	6 109 710 \$
Dette à long terme	37 455 110 \$	35 129 465 \$
Affectations internes		
Réserve d'autogestion	103 661 \$	102 384 \$
Réserve remplacement meubles	25 597 \$	23 647 \$
Réserve remplacement immeubles	170 438 \$	69 595 \$
Réserve de gestion hypothécaire	69 595 \$	56 307 \$
Réserve de gestion à l'exploitation	50 986 \$	96 617 \$
Total - Affectations internes	420 277 \$	410 854 \$
Investi en immobilisations	(3 435 760) \$	(4 361 093) \$
Non affecté	(126 720) \$	(122 260) \$
Total passif et actif net	55 296 258 \$	52 958 445 \$

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES - EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2021

Revenus	Consolidé		HLM public		HLM privé		Accès-logis		Rabattement d'intérêts	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Loyers	7 373 365	6 946 350	6 962 633	6 559 217	190 681	186 176	213 685	194 765	6 366	6 192
Location des espaces non résidentiels	313 634	296 109	84 919	81 254			228 715	214 855		
Contribution SHQ (exploitation)	9 087 617	8 752 064	7 793 317	7 880 860	1 294 300	871 204				
Contribution SHQ (remplacements, améliorations, modernisations capitalisés)	5 139 912	2 543 054	4 088 617	1 941 994	1 051 295	601 060				
Contribution SHQ (ACL et frais de livraison et admin. PSL)	380 011	382 625	63 202	67 780			297 087	295 201	19 722	19 644
Subvention SHQ - financement et autres subventions	202 853	195 202	99 440	99 440			103 413	95 762		
Subvention CIUSSS MCQ - projet LSA	35 207		35,207							
Revenus Centre de service en habitation de la Mauricie (CSHM)	486 690	445 433	486 690	445 433						
Revenus de gestion	117 760	115 146	117 760	115 146						
Autres revenus régionaux	185 470	164 421	185 470	164 421						
Revenus collecte laveuses et sécheuses	81 176	25 278	79 530	25 010	1 646	268				
Revenus facturation de bris - locataires	65 968	77 935	66 058	77 355	(90)	580				
Revenu intérêts	26 441	28 130	26 134	23 221	64	29	233	4 874	10	6
Revenus divers	11 114	17 227	9 799	17 227			1 315			
Revenus extraordinaires	75 096	19 124	75 096	19 124						
Perte sur disposition d'immobilisation	(32 321)		(32 321)							
Contribution Trois-Rivières, St-Étienne- des-Grès et St-Boniface (exploitation)	863 752	872 489	863 752	872 489						
Contribution Ville de Trois-Rivières (frais de livraison et admin. - PSL)	7 026	7 531	7 026	7 531						
Totaux revenus	24 420 771	20 888 118	21 012 329	18 397 502	2 537 896	1 659 317	844 448	805 457	26 098	25 842
Revenus										
Administration	1 942 340	1 846 563	1 834 028	1 739 422	46 635	45 723	57 279	57 161	4 398	4 257
Informatique	217 978	198 485	212 513	193 185	5 380	5 215	80	80	5	5
Autres OMH - Centre de service en habitation de la Mauricie	486 685	445 433	486 685	445 433						
Conciergerie et entretien	1 613 844	1 514 674	1 382 267	1 329 051	52 166	44 499	176 553	129 555	2 858	11 569
Contrats d'entretien	1 085 180	1 282 964	1 070 087	1 267 461	9 310	9 935	5 783	5 568		
Énergie	1 704 805	1 669 498	1 579 713	1 548 629	47 694	48 142	77 398	72 727		
Taxes	2 106 797	2 082 548	1 911 082	1 923 446	60 404	62 110	132 263	93 865	3 048	3 127
Assurance	431 890	435 900	353 760	369 652	19 349	18 615	56 578	45 708	2 203	1 925
Remplacements majeurs dépenses	1 906 113	1 708 684	1 867 349	1 640 995	38 764	67 689				
Remplacements, améliorations et modernisations capitalisés	5 139 912	2 543 054	4 088 617	1 941 994	1 051 295	601 060				
Financement	3 932 814	4 052 184	3 825 593	3 895 711	8 938	11 237	97 810	144 550	473	686
Amortissement des immobilisations	2 700 568	2 636 878	2 324 031	2 302 621	131 792	90 481	241 951	240 981	2 794	2 795
Service à la clientèle	226 230	193 473	222 014	190 362	4 213	3 111	3			
Totaux dépenses	23 495 156	20 610 338	21 157 739	18 787 962	1 475 940	1 007 817	845 698	790 195	15 779	24 364
Surplus (déficit)	925 615	277 780	(145 410)	(390 460)	1 061 956	651 500	(1 250)	15 262	10 319	1 478

Contribution globale de la Ville par rapport aux dépenses totales (Rapport annuel p.7 - Convention d'exploitation) : 5,6 %

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES - EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2021

	Nombre de logements	Participation locataires	Paiements propriétaires	Frais d'administration et livraison	Total programme	Contribution SHQ	Contribution ville réelle	Total programmes
Supplément au loyer			(1)	(2)	(1+2)	(3)	(4)	(3+4)
SLO régulier	15	49 737	49 587	2 682	52 269	47 042	5 227	52 269
SLI (Au 31 décembre 2020)	261	676 463	655 581	40 010	695 591	626 032	69 559	695 591
AccèsLogis et achat rénovation								
1378, 1380, rue Brébeuf	8	2 088	12 762	1 430	14 192	12 773	1 419	14 192
145, rue Dusseault	12	42 765	88 388	2 056	90 444	81 400	9 044	90 444
525, rue Charlevoix	5	9 832	9 534	641	10 175	9 157	1 017	10 175
1055, 1065, 1075, 1085, Côte-Richelieu	9	28 689	17 169	1 460	18 629	16 766	1 863	18 629
897, rue St-Pierre	25	106 051	50 651	3 963	54 614	49 153	5 461	54 614
863-875, rue St-Pierre	1	5 172	1 458	179	1 637	1 473	164	1 637
119, rue St-Antoine	14	42 060	19 008	2 324	21 332	19 199	2 133	21 332
1105-1135, Côte-Richelieu	9	22 256	20 532	1 341	21 873	19 686	2 187	21 873
5720, 5730, 5750, rue Marion	6	23 166	6 210	1 073	7 283	6 555	728	7 283
10, rue Jean Noël Trudel	7	29 037	11 010	1 028	12 038	10 834	1 204	12 038
1355, rue des Cyprès	12	63 089	73 063	2 146	75 209	67 688	7 521	75 209
Rues Fabre, Lavigne et Brodeur	25	71 190	97 782	4 381	102 163	91 946	10 216	102 163
3600, rue Côte de l'Hôpital-Cooke	4	16 530	22 701	715	23 416	21 075	2 342	23 416
500, rue du Collège	27	105 084	135 636	4 828	140 464	126 417	14 046	140 464
Totaux	27	1 293 209	1 271 072	70 257	1 341 329	1 207 197	134 133	1 341 329

Le résultat économique (participation locataires et total des programmes) est de 2 634 538 \$. La ville contribue donc à 5,09 % de ce programme.

HLM PUBLIC - ANALYSES COMPARATIVES

	2019	2020	2021
Revenus	7 410 274	7 500 159	8 077 641
Dépenses			
Exploitation	14 643 027	14 612 513	14 867 361
Travaux majeurs - Dépenses	2 343 183	1 640 995	1 867 349
Travaux majeurs - Capitalisés	6 050 950	1 941 994	4 088 617
Total des dépenses	23 037 160	18 195 502	20 823 327
Déficit	(15 626 886)	(10 695 343)	(12 745 686)
Contribution SHQ - Travaux majeurs capitalisés	6 050 950		
Contribution SHQ - Autres dépenses	8 618 700		
Contribution Ville de Trois-Rivières	948 945		
Contribution municipalité de St-Boniface	3 895		
Contribution municipalité de St-Étienne-des-Grès	4 396	2 712	670
Total des contributions SHQ et villes/municipalités	15 626 886	10 695 343	12 745 686

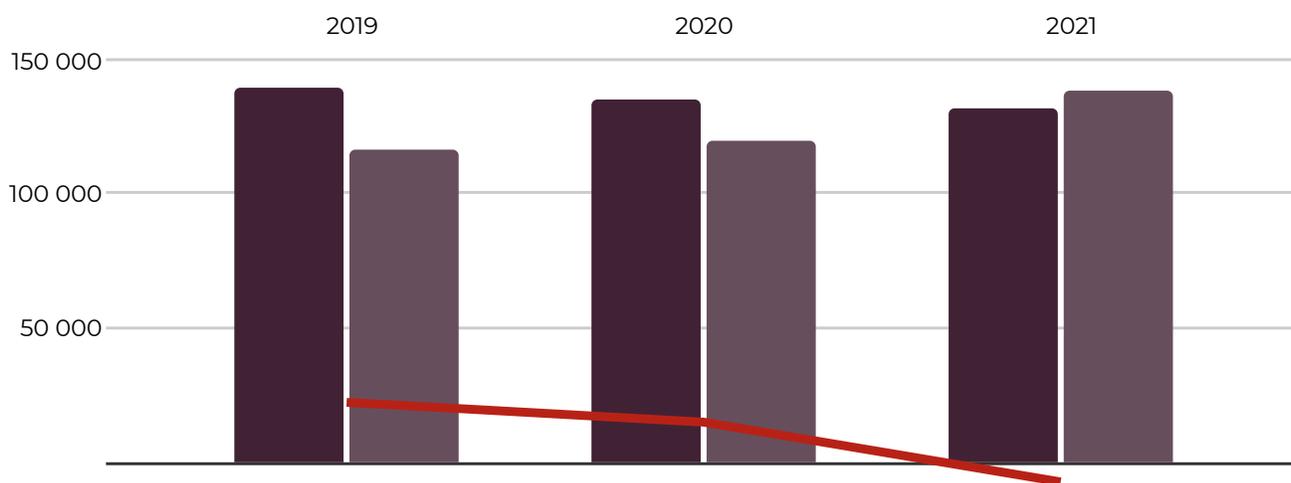
HLM PRIVÉ - ANALYSES COMPARATIVES

	2019	2020	2021
Revenus	183 404	187 024	192 237
Dépenses			
Exploitation	417 008	378 871	385 870
Travaux majeurs	65 920	668 749	1 090 059
Contribution aux réserves	10 608	10 608	10 608
Utilisation des réserves	-	-	-
Total des dépenses	493 536	1 058 228	1 486 537
Déficit	(310 132)	(871 204)	(1 294 300)
Contribution SHQ	310 132	871 204	1 294 300

ACCÈSLOGIS - ANALYSES COMPARATIVE

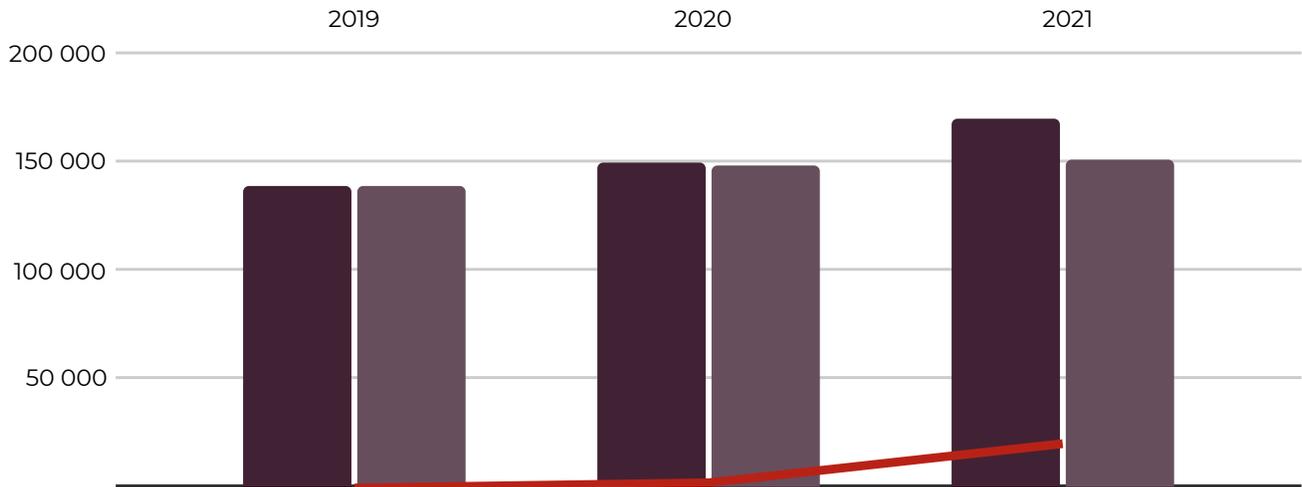
RÉSIDENCE ENTRE-DEUX - 145, RUE DUSSEAULT

- Revenus
- Dépenses
- Surplus (déficit)



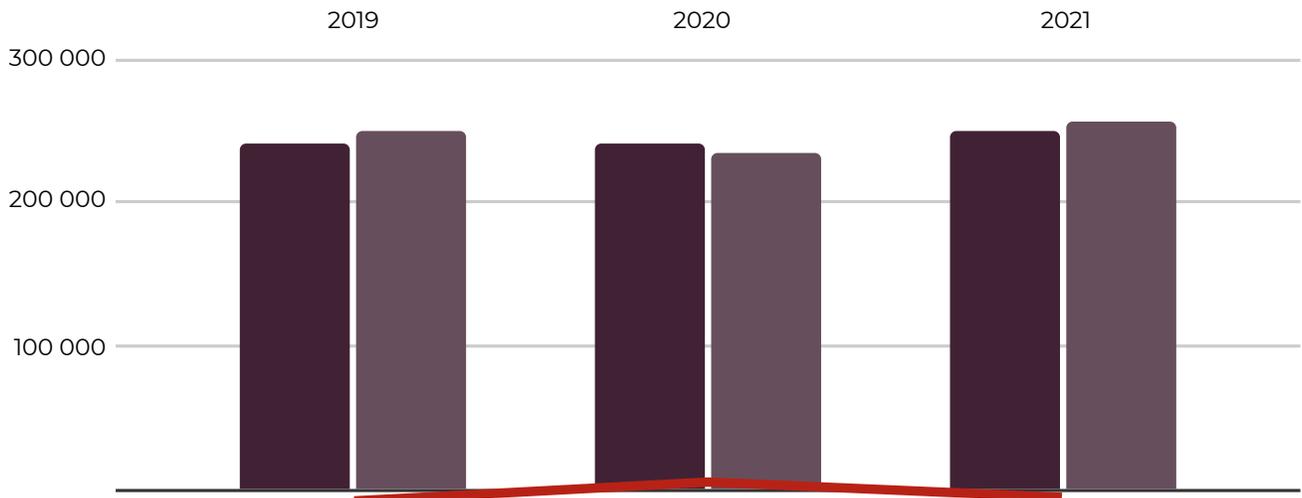
HABITATIONS DU 40^E - 1355, RUE DES CYPRÈS

- Revenus
- Dépenses
- Surplus (déficit)



TRIFLUVIA - 500, RUE DU COLLÈGE

- Revenus
- Dépenses
- Surplus (déficit)



RABATTEMENT D'INTÉRÊT - ANALYSES COMPARATIVES

Habitations Chanoine-Moreau	2018	2020	2021
Revenus	30 198	25 836	26 088
Dépenses	25 508	29 202	20 150
Surplus (déficit)	4 690	(3 366)	5 938

CENTRE DE SERVICES EN HABITATION DE LA MAURICIE - RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2021

Produits	
Honoraires provenant de l'organisme CS	353 232
Honoraires provenant des organismes clients (excluant la compensation)	124 420
Compensation pour responsabilités accrues utilisée pour l'année en cours	12 080
Compensation pour responsabilités accrues utilisée pour l'année antérieure	0
Revenus reportés des années antérieures (surplus CS) utilisés lors de la facturation	0
Honoraires - HLM privé	6 375
Total des produits	496 107
Charges	
Salaire	336 506
Avantages sociaux	93 118
Frais de démarrage (s'il y a lieu)	
Frais de formation	4 459
Frais de locaux	15 758
Frais de bureau (papeterie, téléphone, etc.)	8 384
Frais de déplacement (repas, hébergement, kilométrage)	13 363
Dépenses liées à la compensation pour responsabilités accrues utilisée pour l'année en cours	12 080
Avantages sociaux, prime pour responsabilités accrues utilisées pour l'année en cours	3 020
Total des charges	486 688
Surplus (déficit)	9 419

MERCI!



Office municipal
d'habitation de Trois-Rivières

*Vous loger,
nous habitons !*

Engagement, innovation et persévérance

Office municipal d'habitation de Trois-Rivières

660, rue Hertel

Trois-Rivières (Québec) G9A 1G8

Tél. : 819 378-5438

