



## TABLE DE MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| <i>Mot du Président</i> .....                                    | 2  |
| <i>Mot du Directeur général</i> .....                            | 4  |
| <i>L'office municipal d'habitation</i> .....                     | 6  |
| <b>La mission</b> .....  | 6  |
| <b>Les programmes</b> .....                                      | 6  |
| <b>Les objectifs 2003</b> .....                                  | 7  |
| <b>Le conseil d'administration</b> .....                         | 7  |
| <b>Les employés de l'office municipal</b> .....                  | 8  |
| <b>Le parc immobilier</b> .....                                  | 8  |
| <i>Les requérants</i> :.....                                     | 10 |
| <i>La sélection / location</i> .....                             | 12 |
| <i>Les locataires</i> : .....                                    | 13 |
| <b>Les locataires retraités</b> :.....                           | 13 |
| Les revenus et les loyers moyens des locataires retraités :..... | 14 |
| <b>Les locataires familles</b> : .....                           | 14 |
| Les revenus des familles : .....                                 | 16 |
| <b>Les baux et les amendements</b> : .....                       | 16 |
| <b>Les transferts</b> : .....                                    | 17 |
| <b>Les départs des locataires</b> : .....                        | 18 |
| <b>La perception</b> .....                                       | 19 |
| <i>Remplacement, amélioration et modernisation</i> :.....        | 19 |
| <i>Entretien correctif et préventif</i> : .....                  | 20 |
| <b>L'entretien préventif</b> :.....                              | 21 |
| <b>L'entretien correctif</b> :.....                              | 22 |
| <i>Statistiques</i> : .....                                      | 23 |
| <i>Conclusion</i> : .....  | 25 |
| <i>États financiers 2002</i> : .....                             | 26 |
| <i>États financiers 2001</i> : .....                             | 27 |

## **Mot du Président**

Le 17 octobre 2001, un décret de l'Assemblée nationale annonçait une fusion des cinq (5) municipalités suivantes : Black Lake, Pontbriand, Robertsonville, Thetford Mines et Thetford Sud.

Ce décret entraînait de ce fait la fusion des trois (3) offices municipaux suivants : Black Lake, Robertsonville et Thetford Mines en un nouvel office constitué sous le nom d'office municipal d'habitation de la Ville de Thetford Mines.

Les présidents des trois (3) offices, Messieurs Clément Rouleau du secteur de Black Lake, Jean-Claude Groleau du secteur de Robertsonville et Claude Boulanger du secteur de Thetford Mines furent désignés par le Ministre pour regrouper ces trois (3) organismes en une seule unité.

Notre travail d'agencement débuta dès le 30 octobre afin de coordonner les différents règlements s'appliquant au nouvel office. Nous y avons mis beaucoup de temps, d'énergie, de franches discussions; toutes ces révisions portaient sur les règlements no 1 et no 2, les règlements d'immeuble, de régie interne, d'attribution des logements et de transfert des locataires.

Ce fut, pendant ce temps, la polémique concernant l'engagement du directeur général. Notre point de vue fut finalement accepté par la Société d'habitation du Québec. Monsieur Claude Turcot demeurait directeur général au sein du nouvel OMH, sans passer par un comité de sélection. Le transfert des autres employés fut aussi accepté, Madame Gabrielle Pelletier, Monsieur André Lavallée et Monsieur Serge Blais.

Nous avons aussi rencontré Monsieur le maire, Laurent Lessard, pour connaître son point de vue sur le logement social et sur la formation d'un conseil d'administration régulier après les élections municipales, le 30 juin 2002.

Nous avons adressé une demande au Ministre des affaires municipales, responsable de l'habitation, pour nommer deux (2) représentants(es) des groupes socio-économiques de la nouvelle ville de Thetford Mines au sein du conseil d'administration, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2002.

L'office de Thetford Mines a aussi participé au rendez-vous des aînés le 20 mai 2002, à la polyvalente de Thetford Mines. Cet événement réunissait plus de 25 organismes qui rendent des services aux aînés de la MRC de l'Amiante.

Le conseil provisoire a tenu onze (11) réunions du 30 octobre 2001 au 31 mai 2002 afin de mettre sur pied tous les mécanismes indispensables au bon fonctionnement de l'office.

Ce fut une rude période, nous avons dû nous battre, correspondre par téléphone et par lettres, faire valoir nos opinions et décisions auprès du ROHQ et de la SHQ.

Même si Monsieur Jean-Claude Groleau nous a quittés en juin 2002, je tiens à le remercier sincèrement ainsi que Monsieur Clément Rouleau pour leur professionnalisme, leur intérêt à faire avancer la cause du logement social à Thetford Mines et leur grande disponibilité durant cette période de transition. Merci beaucoup!

En juin, le nouveau conseil d'administration était formé, les divers règlements revus et corrigés; nous pouvions continuer à administrer un nouveau parc immobilier de 27 bâtiments, accueillant 208 ménages. Je suis fier des membres de mon équipe et je tiens à vous les présenter :

Madame Joanne Regimbal et Monsieur François Chauvette représentent les mouvements socio-économiques, Mesdames Nicole Giguère et Ginette Carrette représentent les locataires, Madame Carmen Jalbert Jacques, Monsieur Clément Rouleau et Monsieur Claude Boulanger nommés par la municipalité de Thetford Mines.

En cette fin d'année un projet AccèsLogis pointe à l'horizon et nous suivons avec un intérêt certain ce développement qui pourra augmenter le nombre de logements à la disposition des personnes vivant des problématiques particulières.

Claude Boulanger  
Président

## **Mot du Directeur général**

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du nouvel office municipal de la ville de Thetford Mines. Le président a expliqué précédemment comment s'est déroulé tout le processus des fusions et le travail effectué par les membres du conseil provisoire et ceux du nouveau conseil permanent.

Ce rapport se veut un résumé statistique des 5 dernières années incluant les deux années où nous avons ajouté des logements à notre parc suite aux fusions municipales et nous vous ferons part des nouveaux objectifs de développement de l'office municipal aux cours des prochaines années.

Je vous informerai également sur les objectifs du gouvernement en matière de logement social et communautaire, sur la Loi 49, sur les programmes AccèsLogis et Logement abordable Québec. Dans un deuxième temps et de manière plus précise, ce rapport vous renseignera sur les différentes activités de l'office municipal de Thetford Mines.

Pour le gouvernement, le budget 2002-2003, représente la mise en place de l'un des plus vastes chantiers sur le plan économique et social depuis 10 ans. Pour le logement social et communautaire et pour l'amélioration de l'habitat, cela représente des investissements totaux au cours de 5 prochaines années de 1,8 milliards de dollars et on évalue le nombre de logements qui pourraient être construits ou rénovés à 40,200 avec ces nouveaux programmes.

L'objectif ultime de ces nouveaux investissements et de cette nouvelle législation (Loi 49) est d'améliorer les conditions de logement des québécois(es) et faire face aux nombreux besoins et défis en habitation.

Le gouvernement a prolongé le programme actuel AccèsLogis pour une autre période de 5 ans et a instauré un nouveau programme, « Logement Abordable Québec », qui dans 2 ans, permettra de réaliser 6,500 logements. Ce programme s'adresse principalement aux municipalités qui ont un taux de vacance en logement de moins de 1%.

Confinés depuis leur création au programme HLM et exclus du développement, il était devenu impérieux que les offices puissent avoir recours aux divers programmes d'habitation pour diminuer le nombre de ménages sur les listes d'attente et aider les ménages à faible revenu disposant d'un revenu de travail.

Il est important de garder à l'esprit que les offices sont de loin les plus importants gestionnaires de logements sociaux du Québec, qu'ils sont des organismes imputables aux municipalités dont ils relèvent aussi, il n'est que normal que le gouvernement confie à son principal partenaire en ce domaine un nouveau mandat de développement social.

Le gouvernement a modifié, par la Loi 49, la Loi sur la Société d'habitation du Québec (SHQ). L'assouplissement de la Loi sur la SHQ élimine certaines barrières et instaure des mesures qui permettront aux offices d'habitation de prendre de l'ampleur, d'intervenir sur des territoires plus grands et d'accroître leur pouvoir d'intervention de manière à faire face au nouveau contexte socio-économique. Les offices pourront être porteurs de projets pour le développement de logements.

La Loi 49 prévoit de faire une place aux locataires dans la gestion des offices. La Loi vise, entre autres, à élargir le mandat des offices d'habitation. La Loi 49 touche les offices de cinq (5) façons différentes : elle leur accorde de nouveaux pouvoirs d'intervention; elle exige qu'ils rendent des services de qualité; elle les oblige à tenir compte des besoins de leurs locataires par la mise en place des comités consultatifs de résidents; elle permet également la création d'offices régionaux d'habitation.

La Loi 49 oblige donc les offices à créer ces comités consultatifs de résidents. Ces comités consultatifs ont pour mandat de promouvoir la participation des personnes qui habitent à l'office, à des activités à caractère social et communautaire mises en oeuvre ou reconnues par l'office. Les comités peuvent faire des représentations à l'office sur toute question d'intérêt commun : entretien, qualité des services, accessibilité, règlements d'immeubles, choix budgétaire.

En terminant, j'aimerais souligner à mon tour l'apport de tous les bénévoles qui ont travaillé au sein du conseil d'administration des anciens offices maintenant fusionnés. Je tiens également à remercier tous les administrateurs et les employés actuellement en fonction pour leur disponibilité et leur engagement dans le secteur du logement social.

Il y a encore beaucoup à faire, mais nous avons aujourd'hui de nouveaux moyens administratifs et législatifs qui nous aideront à poursuivre notre tâche dans ce domaine.

La prochaine partie de ce document élaborera de façon précise les différentes activités de l'office municipal d'habitation de Thetford Mines.

Claude Turcot  
Directeur général

## **L'office municipal d'habitation**

### ***La mission***

La mission de l'office municipal d'habitation de Thetford Mines est d'intervenir dans l'habitation pour procurer aux ménages et aux travailleurs à faible revenu des logements de qualité, à des prix, conditions et dans un environnement qui tiennent compte de leur réalité socio-économique.

Il ne s'agit pas simplement d'offrir un service mais de se demander si le service que nous offrons répond aux besoins de notre clientèle et aux normes prescrites par la Société d'habitation du Québec, lesquelles veulent assurer l'équité de nos services et l'utilisation juste des fonds publics.

### ***Les programmes***

L'office administre deux (2) programmes de la Société d'habitation du Québec. Tout d'abord, il y a le programme d'habitation de logements à loyer modique (HLM) qui est composé de cent quatre-vingt-douze (192) logements, répartis sur 9 projets d'habitation qui quant à eux sont distribués sur vingt-sept (27) sites différents.

Il faut noter que les projets I, III, IV, sont la propriété de l'office municipal d'habitation de Thetford Mines et les projets V, VI, VII, VIII, IX, X sont des immeubles détenus par la Société d'habitation du Québec (SHQ) mais administrés par l'office.

En second lieu, le programme de supplément au loyer (PSL) est composé de seize (16) unités de logements subventionnées appartenant à différents propriétaires privés.

Dix (10) de ces logements sont pour les personnes seules, i.e, des 3½ pièces et six (6) logements font partie du programme de supplément au loyer dans le cadre du programme Achat-Rénovation avec la Fondation hébergement handicapé de Frontenac. Ces logements sont aussi de types 3½ pièces pour personnes seules.

### ***Les objectifs 2003***

Les principaux objectifs seront de maintenir la qualité des services offerts aux locataires, de former un comité consultatif de résidants (ce qui est fait), favoriser la formation d'associations de locataires et de mener à bien, en partenariat avec le CLSC, un projet AccèsLogis (volet 3) qui vise à permettre aux gens de la région de l'Amiante qui souffrent de problématiques particulières (santé mentale) d'accéder à des logements de qualité, de vivre dans un lieu de vie stimulant, stable, de recevoir le support nécessaire au maintien et à l'amélioration de leur autonomie.

De plus, nous avons déterminé certains objectifs d'ordre administratif comme diminuer le nombre de logements/mois vacants, les mauvaises créances et introduire un système de tableaux de bord de gestion qui visent à donner une vue d'ensemble de la situation de l'OMH, d'informer les administrateurs sur les éléments-clés de l'OMH et de contribuer à l'amélioration de la gestion.

### ***Le conseil d'administration***

L'office municipal d'habitation est dirigé par un conseil d'administration composé de sept (7) bénévoles, dont trois (3) sont nommés par la municipalité, deux (2) par le Ministre de l'habitation qui représentent les groupes socio-économiques du milieu et enfin deux (2) sont élus parmi nos locataires, soit un représentant des locataires retraités et un représentant des locataires familles. Voici les personnes qui ont siégé comme membres du conseil d'administration provisoire et les membres du nouveau conseil des offices regroupés :

Voici les membres du conseil provisoire qui ont été nommés par le Ministre de l'habitation afin de procéder à la fusion des offices. Ces personnes étaient les 3 présidents de chacun des anciens offices.

| <b>Noms</b>                | <b>Fonction</b> | <b>Représentation</b> |
|----------------------------|-----------------|-----------------------|
| <b>Claude Boulanger</b>    | Président       | Municipalité          |
| <b>Clément Rouleau</b>     | Vice-président  | Municipalité          |
| <b>Jean-Claude Groleau</b> | Sécrétaire      | Socio-économique      |

Ce conseil a tenu d'octobre 2001 à juin 2002, onze (11) assemblées régulières.

La première réunion du nouveau conseil a eu lieu le 3 juillet 2002 et en voici les membres :

| <b>Nom</b>                    | <b>Fonction</b> | <b>Représentation</b> |
|-------------------------------|-----------------|-----------------------|
| <b>Claude Boulanger</b>       | Président       | Municipalité          |
| <b>Clément Rouleau</b>        | Vice-président  | Municipalité          |
| <b>Carmen Jalbert Jacques</b> | Administrateur  | Municipalité          |
| <b>Joanne Regimbal</b>        | Administrateur  | Socio-économique      |
| <b>François Chauvette</b>     | Administrateur  | Socio-économique      |
| <b>Nicole Giguère</b>         | Administrateur  | Locataire             |
| <b>Ginette Carette</b>        | Administrateur  | Locataire             |

Le nouveau conseil s'est réuni à 5 reprises de juillet à décembre 2002 et il a entériné toutes les décisions du conseil provisoire.

#### ***Les employés de l'office municipal***

Les employés de l'Office, au nombre de sept (7), travaillent dans les secteurs suivants : M. Claude Turcot directeur général et Mme Gabrielle Pelletier secrétaire, sont en charge des activités de sélection, location et de gestion. Messieurs André Lavallée, Serge Blais, Marcel Morissette, Ghislain Cloutier et depuis novembre 2002, Luc Pomerleau voient à l'entretien du parc immobilier de l'office de Thetford Mines. À l'été, pour différents travaux extérieurs, se joignent à notre équipe d'entretien quelques étudiants selon les disponibilités budgétaires et le travail à faire.

#### ***Le parc immobilier***

Le parc immobilier de l'office municipal est maintenant composé de neuf (9) ensembles immobiliers regroupant 27 bâtiments répartis sur le territoire de la ville de Thetford Mines. On y compte cent quatre-vingt-douze (192) logements HLM dont plus de la moitié est réservée aux personnes retraitées.

À ceux-ci s'ajoutent 16 unités de logement administrées par l'office dans le cadre du programme de supplément au loyer (PSL). Ces logements, pour personnes seules, sont disponibles grâce à des ententes conclues avec plusieurs propriétaires privés. L'entretien des ces logements n'est cependant pas la responsabilité de l'office.



Description des projets à l'office municipal d'habitation :

| <b>Adresses :</b>                    | <b>Total</b> | <b>1 c.c.</b> | <b>2 c.c.</b> | <b>3 c.c.</b> | <b>4 c.c.</b> | <b>Handicapé</b> | <b>Date achat ou construction</b> |
|--------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|-----------------------------------|
| <b>807 Marquette (famille)</b>       | 16           |               | 16            |               |               |                  | 1967                              |
| <b>10 Maisons (famille)</b>          | 10           |               |               | 6             | 4             |                  | 1970                              |
| <b>Hab. St-Maurice (famille)</b>     | 12           |               | 12            |               |               |                  | 1975                              |
| <b>Lamothe-Turcotte (famille)</b>    | 20           |               | 16            | 4             |               |                  | 1980                              |
| <b>499 Gingras (retraité)</b>        | 22           | 19            | 3             |               |               |                  | 1980                              |
| <b>190 Bédard (famille)</b>          | 12           |               | 4             | 6             | 2             |                  | 1983                              |
| <b>215 St-François (retraité)</b>    | 15           | 13            | 2             |               |               |                  | 1983                              |
| <b>66 St-Alphonse (retraité)</b>     | 30           | 27            | 3             |               |               |                  | 1985                              |
| <b>303 Notre-Dame (famille)</b>      | 15           | 12            | 1             |               |               | 2                | 1991                              |
| <b>350 Martin (retraité)</b>         | 20           | 18            | 2             |               |               |                  | 1981                              |
| <b>128 Ste-Marguerite (retraité)</b> | 20           | 18            | 2             |               |               |                  | 1976                              |
| <b>Supplément loyer (famille)</b>    | 16           | 16            |               |               |               |                  | N/A                               |
| <b>Total</b>                         | <b>208</b>   | <b>123</b>    | <b>61</b>     | <b>16</b>     | <b>6</b>      | <b>2</b>         |                                   |

Le parc immobilier de l'office vieillit : 50% des habitations ont plus de 20 ans. Il a aussi comme particularité d'être composé de 85 logements (HLM) pour familles qui offrent des logements de 1, 2, 3 et 4 chambres à coucher. Ces logements sont répartis dans vingt-deux (22) de nos vingt sept (27) bâtiments.

De plus avec les fusions municipales, le 350 rue Martin et le 128 rue Ste-Marguerite, 40 logements pour personnes retraitées se sont ajoutés à notre parc depuis 2 ans, ce qui porte à cinq (5) le nombre bâtiments pour personnes âgées, soit 107 logements.

## Les requérants :

Tableau du nombre de requérants sur la liste d'attente au 31 décembre :

|                 | 2002      | 2001      | 2000      | 1999      | 1998      | Moyenne   |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Retraité 1 c.c. | 12        | 8         | 7         | 15        | 15        | <b>11</b> |
| Retraité 2 c.c. | 2         | 1         | 0         | 0         | 1         | <b>1</b>  |
| Famille 1 c.c.  | 27        | 25        | 34        | 34        | 30        | <b>30</b> |
| Famille 2 c.c.  | 13        | 19        | 9         | 7         | 12        | <b>12</b> |
| Famille 3 c.c.  | 3         | 10        | 4         | 6         | 3         | <b>5</b>  |
| Famille 4 c.c.  | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | <b>0</b>  |
| <b>Total</b>    | <b>57</b> | <b>64</b> | <b>54</b> | <b>62</b> | <b>62</b> | <b>60</b> |

Au total au 31 décembre 2002, les listes d'attente de l'office municipal comportaient 57 noms de personnes en attente d'un logement HLM. Nous avons 43 familles et 14 personnes âgées sur nos listes et un fait intéressant dans nos 43 familles il y en a 27 qui sont des personnes seules de moins de 60 ans ce qui représente 63% de notre liste d'attente pour famille.

En 2002, 75% des demandes de logements ont été faites par des femmes seules, avec ou sans enfant, 18% par des hommes seuls et 7% seulement par des couples.

En 2001, la proportion des demandes qui ont été faites par des femmes seules, avec ou sans enfant, est de 81%, 11% par des hommes seuls et finalement 8% par des couples.

Tableau de l'âge moyen des requérants – chef de famille

|                 | 2002 | 2001 | 2000 | 1999 | 1998 | Moyenne   |
|-----------------|------|------|------|------|------|-----------|
| Retraité 1 c.c. | 68   | 72   | 71   | 70   | 65   | <b>69</b> |
| Retraité 2 c.c. | 65   | 73   | 0    | 0    | 59   | <b>66</b> |
| Famille 1 c.c.  | 48   | 49   | 45   | 46   | 47   | <b>47</b> |
| Famille 2 c.c.  | 33   | 32   | 31   | 34   | 33   | <b>33</b> |
| Famille 3 c.c.  | 39   | 35   | 45   | 34   | 36   | <b>38</b> |
| Famille 4 c.c.  | 0    | 38   | 0    | 0    | 38   | <b>38</b> |

L'âge moyen pour les personnes retraitées a baissé de 2001 à 2002 car nous avons ajouté 20 logements pour personnes de 55 ans et plus, ce qui a eu pour effet d'abaisser l'âge moyen des requérants qui sont inscrits sur notre liste d'attente.

Pour les personnes âgées qui veulent occuper un logement 2 chambres à coucher et les familles nécessitant 4 chambres à coucher, l'âge n'est pas très significatif car les demandes sont très peu nombreuses.

Tableau des revenus moyens des requérants :

|               | 2002     | 2001     | 2000     | 1999     | 1998     | Moyenne         |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|
| Retraité 1 cc | 956 \$   | 955 \$   | 894 \$   | 950 \$   | 907 \$   | <b>932 \$</b>   |
| Retraité 2 cc | 1 360 \$ | 2 149 \$ | - \$     | - \$     | 978 \$   | <b>897 \$</b>   |
| Famille 1 cc  | 807 \$   | 705 \$   | 711 \$   | 664 \$   | 712 \$   | <b>720 \$</b>   |
| Famille 2 cc  | 1 038 \$ | 832 \$   | 821 \$   | 1 235 \$ | 734 \$   | <b>932 \$</b>   |
| Famille 3 cc  | 892 \$   | 835 \$   | 1 057 \$ | 1 050 \$ | 944 \$   | <b>956 \$</b>   |
| Famille 4 cc  | - \$     | 615 \$   | - \$     | - \$     | 1 864 \$ | <b>1 240 \$</b> |

Tableau des loyers moyens payés par les requérants :

|               | 2002   | 2001   | 2000   | 1999   | 1998   | Moyenne       |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Retraité 1 cc | 305 \$ | 362 \$ | 288 \$ | 270 \$ | 317 \$ | <b>308 \$</b> |
| Retraité 2 cc | 500 \$ | 538 \$ | - \$   | - \$   | 280 \$ | <b>409 \$</b> |
| Famille 1 cc  | 311 \$ | 322 \$ | 321 \$ | 311 \$ | 306 \$ | <b>314 \$</b> |
| Famille 2 cc  | 423 \$ | 373 \$ | 409 \$ | 343 \$ | 327 \$ | <b>375 \$</b> |
| Famille 3 cc  | 444 \$ | 431 \$ | 527 \$ | 431 \$ | 344 \$ | <b>435 \$</b> |
| Famille 4 cc  | - \$   | 493 \$ | - \$   | - \$   | 454 \$ | <b>474 \$</b> |

Tableau des pourcentages ( % ) du revenu consacré au paiement du loyer;

|               | 2002 | 2001 | 2000 | 1999 | 1998 | Moyenne    |
|---------------|------|------|------|------|------|------------|
| Retraité 1 cc | 34%  | 38%  | 32%  | 28%  | 35%  | <b>33%</b> |
| Retraité 2 cc | 39%  | 25%  | 0%   | 0%   | 29%  | <b>31%</b> |
| Famille 1 cc  | 39%  | 46%  | 45%  | 47%  | 43%  | <b>44%</b> |
| Famille 2 cc  | 41%  | 45%  | 50%  | 28%  | 45%  | <b>42%</b> |
| Famille 3 cc  | 50%  | 52%  | 50%  | 41%  | 36%  | <b>46%</b> |
| Famille 4 cc  | 0%   | 80%  | 0%   | 0%   | 24%  | <b>52%</b> |

Les gens qui sont actuellement en attente d'un logement consacrent, presque tous, plus de 40% de leur revenu pour se loger sauf pour les personnes âgées où cette proportion est de 33% et 31%. La moyenne de revenus pour les familles (1 c.c.) est de 720 dollars par mois, alors que le loyer moyen est de 314 dollars par mois, ce qui représente 44% du revenu pour se loger.

Cette clientèle famille représente 50% des requérants inscrits sur notre liste d'attente. Mais généralement, on s'aperçoit que tous les requérants de type famille consacrent plus de 40% de leurs revenus pour se loger et pas toujours convenablement.

On peut supposer que dans la nouvelle ville les besoins en logements sociaux existent toujours et que la construction de nouveaux logements s'avérerait une excellente initiative pour les résidents moins bien nantis de la région.

## La sélection / location

Depuis deux (2) ans, le comité de sélection s'est réuni à quatorze (14) reprises afin de donner son avis au conseil d'administration sur l'admissibilité et le classement des demandeurs.

Voici la liste des membres du comité de sélection au 31 décembre 2002 :

| Nom                      | Représentation           |
|--------------------------|--------------------------|
| <b>Joanne Regimbal</b>   | Conseil d'administration |
| <b>Colette Painchaud</b> | C.L.S.C. Frontenac       |
| <b>Sylvie Michaud</b>    | Locataire                |
| <b>Aurore Evers</b>      | Locataire                |

Le rôle du comité de sélection est d'aviser sur l'ensemble du processus de sélection tel que mis en application par l'office, de procéder à la vérification de l'ensemble des dossiers, d'analyser les demandes, d'établir leur pondération, d'attribuer les logements disponibles à l'office et de mettre à jour les listes d'admissibilité.

En 2001 et 2002, le comité a analysé 115 nouvelles demandes de logement (voir tableau ci-dessous).

| Nouvelles demandes | 2002      | 2001      | 2000      | 1999      |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Personne seule     | 20        | 7         | 10        | 15        |
| Famille            | 19        | 36        | 22        | 32        |
| Personne retraitée | 21        | 12        | 11        | 13        |
| <b>Total</b>       | <b>60</b> | <b>55</b> | <b>43</b> | <b>60</b> |

Le comité de sélection a suggéré au conseil d'administration d'attribuer 40 logements au cours des années 2001 et 2002. La répartition s'est faite comme suit; 28 logements pour familles et 12 logements pour personnes âgées. Dans les logements (3½) familles, i.e. personnes seules de moins de 60 ans, où notre liste d'attente est la plus longue, nous avons attribué seulement 2 logements en 2 ans et le problème persiste d'année en année.

| Attribution                   | 2002 | 2001 | 2000 | 1999 |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| <b>Attribution – famille</b>  | 15   | 13   | 16   | 17   |
| <b>Attribution – retraité</b> | 6    | 6    | 8    | 6    |
| <b>Total</b>                  | 21   | 19   | 24   | 23   |
| <b>Logements refusés</b>      | 16   | 8    | 16   | 17   |
| <b>Dossiers inadmissibles</b> | 8    | 2    | 4    | 8    |

En 2001 et 2002, le comité de sélection a classifié 10 dossiers comme étant inadmissibles. Pour les dossiers retraités, les principales raisons sont que les revenus sont trop élevés et que la valeur des biens dépassent 40,000 dollars, ce qui est le maximum permis par le conseil d'administration.

Pour ce qui est des familles, il y a deux (2) raisons principales pour lesquelles les dossiers sont inadmissibles soit : le critère de résidence est non respecté et/ou les revenus sont trop élevés.

La principale raison dans 75% des cas d'un refus de logement est l'emplacement de celui-ci, c'est à se demander si les gens en ont vraiment besoin, par la suite à 12% ce sont des causes de maladie et le délai de réponse de 7 jours qui n'est pas respecté.

### **Les locataires :**

#### *Les locataires retraités :*

À la fin de l'année 2002, l'office municipal d'habitation comptait 107 logements pour personnes retraitées, en très grande majorité des 3½ pièces et 115 locataires y habitaient.

Il y a 31% de nos locataires retraités dont l'âge se situe entre 55 et 65 ans, ce qui représente le plus grand nombre de personnes (36) qui vivent dans nos logements. On peut remarquer que 8 personnes n'ont pas 55 ans, car avant les fusions, pour habiter au 128 rue Ste-Marguerite, l'âge requis était de 40 ans et plus. De plus, on s'aperçoit que 28% de nos locataires ont plus de 76 ans et ce sont seulement des femmes.

Il y a près de la moitié (47%) qui ont plus de 71 ans. Ces personnes sont généralement autonomes mais certains d'entre elles reçoivent des services des organismes communautaires de la région.

| <b>Nombre de retraités / projet</b> | <b># de logements</b> | <b>55 ans et moins</b> | <b>55-65 ans</b> | <b>66-70 ans</b> | <b>71-75 ans</b> | <b>76 ans +</b> | <b>Total</b> |
|-------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|
| 499 Gingras                         | 22                    | 1                      | 5                | 8                | 7                | 6               | 27           |
| 215 St-François                     | 15                    | -                      | 7                | 3                | 1                | 5               | 16           |
| 66 St-Alphonse                      | 30                    | 1                      | 6                | 5                | 6                | 15              | 33           |
| 350 Martin                          | 20                    | 1                      | 9                | -                | 4                | 5               | 19           |
| 128 Ste-Marguerite                  | 20                    | 5                      | 9                | 1                | 4                | 1               | 20           |
| <b>Total</b>                        | 107                   | 8                      | 36               | 17               | 22               | 32              | 115          |
| <b>Pourcentage</b>                  |                       | <b>7%</b>              | <b>31%</b>       | <b>15%</b>       | <b>19%</b>       | <b>28%</b>      |              |

### *Les revenus et les loyers moyens des locataires retraités :*

Dans le tableau suivant, on se rend compte que les gens demeurant dans les bâtiments de la rue St-Martin et de la rue Ste-Marguerite ont un revenu moyen moins élevé, car la moyenne d'âge est plus basse et il y a donc plus de locataires qui reçoivent de l'assistance sociale comme seul revenu.

| <b>Retraités</b>   | <b>Revenu</b> | <b>Loyer</b>  | <b>Revenu</b> | <b>Loyer</b>  | <b>Revenu</b> | <b>Loyer</b>  |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                    | moyen 2002    | moyen 2002    | moyen 2001    | moyen 2001    | moyen 2000    | moyen 2000    |
| 499 Gingras        | 933 \$        | 267 \$        | 956 \$        | 272 \$        | 945 \$        | 271 \$        |
| 215 St-François    | 1 090 \$      | 306 \$        | 1 038 \$      | 293 \$        | 953 \$        | 271 \$        |
| 66 St-Alphonse     | 1 027 \$      | 288 \$        | 982 \$        | 278 \$        | 1 028 \$      | 289 \$        |
| 350 Martin         | 871 \$        | 250 \$        | 878 \$        | 254 \$        | 901 \$        | 259 \$        |
| 128 Ste-Marguerite | 821 \$        | 240 \$        | 825 \$        | 240 \$        | - \$          | - \$          |
| <b>Moyenne</b>     | <b>948 \$</b> | <b>270 \$</b> | <b>936 \$</b> | <b>267 \$</b> | <b>765 \$</b> | <b>218 \$</b> |

Les principales sources de revenus pour les personnes âgées sont la pension de la sécurité de vieillesse et le supplément de revenu garanti, la régie des rentes, la rente du conjoint survivant et les revenus d'intérêts et de placements.

### *Les locataires familles :*

L'office municipal compte actuellement 101 logements dans son parc immobilier pour accommoder les familles. Dans le tableau ci-dessous, on voit que les chefs de famille dans une proportion de 64% ont plus de 40 ans. De ces chefs de famille 77% sont des femmes (80) monoparentales. Les hommes seuls (12) chefs de famille représentent 12% et les couples (6) seulement 6% de notre clientèle.

| <b>Chef de famille / groupe d'âge</b> | <b># de logements</b> | <b>18-29 ans</b> | <b>30-39 ans</b> | <b>40-49 ans</b> | <b>50 ans +</b> | <b>Total</b> |
|---------------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|
| 807 Marquette                         | 16                    | 6                | 4                | 5                | 2               | 17           |
| 10 maisons                            | 10                    | -                | 7                | 5                | 1               | 13           |
| Habitations St-Maurice                | 12                    | 1                | 1                | 7                | 2               | 11           |
| Rue Lamothe / Turcotte                | 20                    | 4                | 5                | 5                | 6               | 20           |
| 190 Bédard                            | 12                    | 1                | 5                | 3                | 1               | 10           |
| 303 Notre-Dame                        | 15                    | 1                | 1                | 4                | 10              | 16           |
| Programme supplément loyer            | 16                    | -                | 2                | 4                | 11              | 17           |
| <b>Total</b>                          | <b>101</b>            | <b>13</b>        | <b>25</b>        | <b>33</b>        | <b>33</b>       | <b>104</b>   |
| <b>Pourcentage</b>                    |                       | <b>13%</b>       | <b>24%</b>       | <b>32%</b>       | <b>32%</b>      |              |

Au 31 décembre 2002, à l'intérieur de nos 101 logements familles disponibles, nous avons 104 adultes et 86 enfants pour un grand total de 190 personnes qui habitaient nos logements. Il faut noter aussi qu'à la fin de l'année il y avait 3 logements attribués mais vacants (non facturés).

On peut remarquer que dans le programme de supplément au loyer, 88% de ces gens ont plus de 40 ans et ce sont des femmes à 60%. C'est le reflet qui se dégage sur les listes d'attente de l'office.

Dans le tableau suivant, on voit que 55% des enfants ont moins de 10 ans, il y en a 14 au 807 Marquette où ce sont tous des logements 4½ pièces (1 adulte, 1 enfant). C'est dans les maisons unifamiliales ou nous retrouvons les plus d'enfants (27) car ce sont des 5½ ou 6½ pièces. Ces maisons sont très en demande auprès de nos locataires.

| Enfants par groupe d'âge / projet | # de logements | 0-5 ans    | 6-10       | 11-15      | 16 et +    | Total |
|-----------------------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| 807 Marquette                     | 16             | 9          | 5          | 2          | 1          | 17    |
| 10 maisons                        | 10             | 6          | 7          | 9          | 5          | 27    |
| Habitations St-Maurice            | 12             | 3          | 1          | 4          | 2          | 10    |
| Rue Lamothe / Turcotte            | 20             | 5          | 4          | 6          | 4          | 19    |
| 190 Bédard                        | 12             | 2          | 4          | 4          | 2          | 12    |
| 303 Notre-Dame                    | 15             | 1          | -          | -          | -          | 1     |
| Programme supplément loyer        | 16             | -          | -          | -          | -          | -     |
| Total                             | 101            | 26         | 21         | 25         | 14         | 86    |
| <b>Pourcentage</b>                |                | <b>30%</b> | <b>25%</b> | <b>29%</b> | <b>16%</b> |       |

Comparativement à l'an 2000, alors que nous avons 14 travailleurs dans l'ensemble de nos logements pour famille, en 2002, ce nombre a plus que doublé car nous en avons maintenant 31.

Pourquoi?

On peut tenter d'expliquer en partie ce phénomène de la façon suivante, depuis le 1er septembre 2001, un nouveau règlement sur les conditions de location de logements à loyer modique est en vigueur. Avec ce nouveau règlement, des nouvelles mesures pour favoriser le retour au travail ont été instaurées. Les parents qui ont des enfants d'âge scolaire, voient leurs prestations d'assistance sociale diminuées et, devant cette situation, plusieurs décident de retourner sur le marché du travail.

Quelles sont ces mesures qui favorisent le retour au travail?

Les gens qui reçoivent des **allocations d'aide à l'emploi**, les premiers 1,560 \$ ne sont pas considérés dans le calcul du loyer.

Pour les travailleurs ou travailleurs autonomes, ils bénéficient, en plus de la réduction de 10% du revenu du travail, d'un **abattement sur le loyer** soit un montant maximum de 30 \$ par mois.

Pour ceux dont les revenus de travail sont inférieurs à 1,500 \$ la réduction mensuelle du loyer correspondra à 2% des revenus annuels de travail.

En dernier lieu, le travailleur pourra bénéficier aussi d'un **loyer protégé**, (hausse limitée de 50\$ par année pour une période maximale de trois ans). Cette demande ne peut être effectuée qu'une seule fois durant toute la durée pendant laquelle le locataire habitera un logement de l'organisme.

À la fin des trois années, le locataire aura le choix de demeurer dans nos logements et de payer selon ses revenus ou d'aller dans un logement du secteur privé.

**Les revenus et les loyers moyens des locataires familles :**

|                               | <b>Revenu</b> | <b>Loyer</b>  | <b>Revenu</b> | <b>Loyer</b>  | <b>Revenu</b> | <b>Loyer</b>          |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| Familles                      | moyen<br>2002 | moyen<br>2002 | moyen<br>2001 | moyen<br>2001 | moyen<br>2000 | <b>moyen<br/>2000</b> |
| 807 Marquette                 | 709 \$        | 246 \$        | 670 \$        | 234 \$        | 595 \$        | <b>223 \$</b>         |
| 10 maisons                    | 737 \$        | 304 \$        | 776 \$        | 290 \$        | 862 \$        | <b>316 \$</b>         |
| Habitations St-Maurice        | 942 \$        | 269 \$        | 795 \$        | 267 \$        | 808 \$        | <b>252 \$</b>         |
| Rue Lamothe / Turcotte        | 933 \$        | 267 \$        | 797 \$        | 244 \$        | 830 \$        | <b>259 \$</b>         |
| 190 Bédard                    | 793 \$        | 269 \$        | 768 \$        | 263 \$        | 628 \$        | <b>265 \$</b>         |
| 303 Notre-Dame                | 763 \$        | 227 \$        | 706 \$        | 218 \$        | 737 \$        | <b>223 \$</b>         |
| Programme supplément<br>loyer | 687 \$        | 187 \$        | 667 \$        | 187 \$        | 621 \$        | <b>175 \$</b>         |
| <b>Moyenne</b>                | <b>813 \$</b> | <b>264 \$</b> | <b>752 \$</b> | <b>253 \$</b> | <b>743 \$</b> | <b>256 \$</b>         |

Les principales sources de revenu des locataires familles sont; l'assistance sociale, l'assurance emploi, les revenus de travail et quelques un recoivent des bourses d'études. On constate que le revenu moyen pour 2002 est de 813 \$ par ménage et que le coût moyen du logemetn est de 264 dollars.

**Les baux et les amendements :**

Le loyer d'un logement est déterminé en fonction du nombre de personnes qui composent le ménage, de leurs revenus respectifs ainsi que des services et équipements offerts.

L'ensemble des baux signés par l'office pour 192 logements HLM représente des revenus de l'ordre de 600,000 \$ par année, il est à noter que les logements dans le programme de supplément au loyer (16) ne sont pas facturés par l'office. Par contre, ce programme coûte environ 30,000 \$ par année à l'office et 10% de ce montant est payé par la municipalité.

Les amendements sont une possibilité pour le locataire de réduire son loyer en cours de bail si ses revenus changent de façon appréciable. Ces amendements sont principalement la conséquence d'une modification dans la composition du ménage ou d'une diminution des revenus du ménage.

| <b>Amendements</b>     | <b>2 002</b> | <b>2 001</b> | <b>2 000</b> | <b>1 999</b> | <b>1 998</b> | <b>Moyenne</b>  |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| Nombre                 | 63           | 82           | 51           | 42           | 58           | <b>59</b>       |
| Dollars                | 6 761 \$     | 9 899 \$     | 4 941 \$     | 4 552 \$     | 9 373 \$     | <b>7 105 \$</b> |
| Coût moyen /amendement | 107 \$       | 121 \$       | 97 \$        | 108 \$       | 162 \$       | <b>119 \$</b>   |

L'office fait en moyenne 59 amendements par année à ses locataires, qui réduisent en moyenne de 7,105 \$ les revenus de location annuel de l'office.



### *Les transferts :*

En février 2002, pour faire suite à l'ajout de l'office de Robertsonville, le conseil d'administration a revu en entier sa politique de transfert de logements.

Cette politique vise à préciser l'orientation de l'office concernant les transferts de logement, définir les rôles de chacun i.e. locataire et office et améliorer la qualité de vie des résidents.

L'office a deux types de transferts de logements, les transferts obligatoires i.e. ceux demandés par l'office et les transferts d'accommodation i.e. ceux demandés par le locataire.

Les **transferts obligatoires** sont accordés dans les cas suivants :

- si le logement devient inhabitable par suite d'un bris majeur ou d'un incendie;
- dans les cas de surpeuplement ou de sous-peuplement;
- lorsque la personne devient éligible à un logement pour personne âgée;

Les **transferts d'accommodation** sont accordés dans les cas suivants :

- si la situation familiale l'exige (violence);
- si la relation entre l'état de santé du demandeur et le logement qu'il occupe est clairement établie par un certificat médical;
- si l'environnement et/ou le voisinage représente une menace sérieuse et grave, articulé et dirigé directement et personnellement sur un membre du ménage;
- si un membre du ménage rencontre des problèmes sérieux de mobilité ou d'accessibilité au logement ou à l'intérieur du logement;
- si les transferts se font de gré à gré entre locataires et qu'ils n'entraînent pas de frais pour l'office.

|                                      | 2002             | 2001            | 2000            | 1999       |
|--------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------|
| Demandes de transfert au 31 décembre | 17               | 21              | 22              | 21         |
| Nouvelles demandes en 2002           | 11               | 11              | 10              | 6          |
| Transfert obligatoire                | 7                | 5               | 1               | 6          |
| Transfert d'accommodation            | 12               | 4               | 7               | 5          |
| Total des transferts                 | <b>19</b>        | <b>9</b>        | <b>8</b>        | <b>11</b>  |
| Coût transfert obligatoire           | 4 349 \$         | 2 013 \$        | 3 567 \$        | n/a        |
| Coût transfert accommodation         | 6 938 \$         | 1 225 \$        | - \$            | n/a        |
| <b>Total des coûts de transfert</b>  | <b>11 287 \$</b> | <b>3 238 \$</b> | <b>3 567 \$</b> | <b>n/a</b> |

En 2002, l'office a reçu 11 nouvelles demandes de transfert et 9 de ces demandes proviennent de familles et ce serait des transferts d'accommodation dans la plupart des cas.

Si nous avions la disponibilité de logements requis, 57 locataires seraient à transférer selon la norme et 31 de ces locataires nécessiteraient un logement 3½ pièces pour famille. L'office dispose seulement de 31 logements de ce type (15 HLM et 16 PSL) et la rotation des locataires est très faible ( 2 attributions depuis 2 ans).

Au 31 décembre 2002, nous avons 17 demandes de transfert actives. Le comité de sélection a accordé un total de 19 transferts en 2002, ce qui est pour nous une grosse année en terme de préparation de logement par nos employés à l'entretien.

Pour les personnes âgées, les principales raisons d'une demande de transfert sont l'état de santé, le problème de mobilité et le voisinage tandis que pour les familles, elles veulent une maison unifamiliale (10) ou un logement dans les maisons en rangée (20) plutôt que de demeurer dans un immeuble de plusieurs étages avec des enfants.

Lors de ces transferts, l'office, dans la mesure du possible, fait des changements au niveau du remplacement des tapis et fournit la peinture au locataire afin de rafraîchir et de maintenir en bon état le logement. En 2002, les transferts obligatoires (7) ont coûté 4,349 \$ répartis de la façon suivante : les frais obligatoires : 1,400 \$ et 2,949 \$ en main-d'œuvre et matériaux afin de ne pas laisser détériorer les logements.

Pour les transferts d'accommodation (12), l'office en a profité pour effectuer plusieurs réparations et changer la majorité des recouvrements de sol pour les remplacer par des tuiles pour un montant de près de 7,000 dollars. Les nouveaux revêtements auront une vie utile de 20 à 25 ans.

***Les départs des locataires :***

Comme nous pouvons le constater dans le tableau suivant, 22 locataires nous ont quittés en 2002, répartis également entre les personnes retraitées et les familles.

Il y a 8 personnes âgées qui nous ont quittés pour aller vivre dans un établissement où tous les services sont inclus et malheureusement il y en a 3 qui sont décédées en 2002.

Parmi les locataires familles, il y a eu 1 déguerpissement et les autres départs sont pour des raisons de travail ou pour faire suite à un changement dans la composition de leur ménage.

|                                    | 2002      | 2001      | 2000      | 1999      |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Locataires partis – famille        | 11        | 11        | 15        | 13        |
| Locataires partis – retraité       | 11        | 3         | 9         | 10        |
| <b>Nombre de locataires partis</b> | <b>22</b> | <b>14</b> | <b>24</b> | <b>23</b> |

Avec les années, on note une légère augmentation des locataires avec un solde au 31 décembre, mais un nombre à peu près constant de ceux qui partent avec un solde. L'office fait tout en son pouvoir pour éviter ces pertes de revenus, mais on ne peut pas toujours récupérer ces montants.

Tous les locataires qui partent avec un solde sont quand même amenés devant la Régie du logement et dans 100% des cas l'office obtient un jugement en sa faveur et exécutable sur une période de 10 ans.

|                                | 2002            | 2001            | 2000            | Moyenne         |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Locataires avec un solde       | 19              | 15              | 12              |                 |
| Locataires partis avec solde   | 3               | 2               | 4               |                 |
| Comptes recevables 31 déc.     | 6 262 \$        | 4 144 \$        | 5 399 \$        | 5 268 \$        |
| Mauvaises créances             | 1 864 \$        | 798 \$          | 2 329 \$        | 1 664 \$        |
| <b>Comptes recevables nets</b> | <b>4 398 \$</b> | <b>3 346 \$</b> | <b>3 070 \$</b> | <b>3 605 \$</b> |

### *La perception*

Notre objectif étant d'éviter les comptes en souffrance, l'office exige des locataires une discipline quant au paiement du loyer et ces derniers en sont conscients. Notre procédure actuelle permet à tous les locataires, qui en ont la volonté, d'éviter une éviction de logement. Cependant, à quelques occasions, nous nous devons d'en arriver à cette éventualité.

Depuis les 3 dernières années, parmi les locataires retraités nous n'en avons aucun avec un solde et un seul est décédé en laissant un solde de 450 dollars à l'office. Dans tous les autres cas, ce sont des locataires familles qui sont en dette vis-à-vis l'office car ce sont eux dont le type de revenus changent le plus souvent et ils se retrouvent ou en perte d'emploi ou en changement de leur composition de ménage, ce qui a un effet direct sur le montant du loyer.

Entre la période de fin d'emploi et le moment où ils reçoivent leurs prestations, cette période peut occasionner des retards dans le paiement du loyer. On peut s'en rendre compte aussi avec les amendements qui sont faits au bail car 68% (43/63) concernent les logements pour famille.

En 2002, nous avons déposé 4 demandes de résiliation de bail à la Régie du logement. Nous avons obtenu un jugement qui mettait fin au bail d'un locataire et dans les 3 autres cas, nous avons pris de nouveaux arrangements avec les locataires concernés.

Les comptes recevables et les mauvaises créances, à la fin de l'année, représentent moins de 1% de nos revenus de loyers, ce qui est très acceptable. Donc les revenus qui fluctuent le plus souvent sont ceux de notre clientèle famille et il faut y porter une attention particulière.

### **Remplacement, amélioration et modernisation :**

En 2002 le budget consacré aux réparations majeures était de l'ordre de 77,200 dollars.

Les principales améliorations que nous avons effectuées sont :

- Au 807 rue Marquette (20 logements), nous avons remplacé l'éclairage d'urgence et le système alarme incendie pour un montant de 14,600 \$;
- La réfection d'une entrée de maison en asphalte, au 851 Falardeau, pour 2,500 \$;
- La toiture au 350 rue Martin (20 logements) pour 31,600 \$;
- Le système d'inter-communication au 350 rue Martin 3,200 \$;
- La peinture des aires communes au 128 Ste-Marguerite (20 logements) 6,700 \$;

- La peinture des aires communes au 190 Bédard (12 logements) 3,000 \$;
- La réfection des gardes-corps au 807 Marquette 4,600 \$;
- La salle de bain au 725 rue Tanguay 2,000 \$;
- Installation des fenêtres dans les portes avant des maisons en rangée (20 logements) 6,000 \$;
- Construction d'un patio pour les locataires du 66 St-Alphonse 3,000 \$;

De plus, à la fin de l'année nous avons eu un budget supplémentaire de 10,000 dollars afin de procéder au changement de plusieurs couvre-planchers. En 2002, nous avons fait beaucoup de travaux en régie interne, il y a eu 19 transferts et 21 attributions pour un total de 40 logements (21% du parc) que nous avons pratiquement remis à neuf.

### Entretien correctif et préventif :

Le vieillissement du parc de logements sociaux, ses frais élevés d'entretien et leur augmentation continue contraignent les gestionnaires d'immeubles à un suivi serré des frais d'exploitation. À cette fin, l'office possède un système d'entretien préventif permettant une vérification et un suivi structuré de tous les éléments constituant un immeuble.

Ces vérifications actualisent la connaissance de l'état des équipements et permettent au directeur général ainsi qu'au personnel d'entretien de suivre et de planifier les interventions selon leur priorité de correction en fonction des ressources financières disponibles.

Les tableaux suivants résument les années 2001 et 2002 en considérant les différents types d'interventions et de demandes que nous recevons en terme de nombre, d'heures, du coût de la main-d'œuvre et du coût du matériel requis pour effectuer les travaux.

| Année 2002                  | # Fiches     | Heures       | Coût             | Coût             | Total            | Moyenne /    |
|-----------------------------|--------------|--------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Types d'interventions       |              |              | M.o.d.           | Matériel         |                  | fiche        |
| Appels locataires           | 457          | 432          | 6 827 \$         | 9 888 \$         | 16 715 \$        | 37 \$        |
| Entretien préventif         | 612          | 249          | 5 177 \$         | - \$             | 5 177 \$         | 8 \$         |
| Préparation logement vacant | 40           | 364          | 4 885 \$         | 13 871 \$        | 18 756 \$        | 469 \$       |
| Demandes internes           | 29           | 73           | 1 005 \$         | 1 806 \$         | 2 811 \$         | 97 \$        |
| Inspection logement         | -            | -            | - \$             | - \$             | - \$             | - \$         |
| Remise à neuf               | 1            | 7            | 78 \$            | 266 \$           | 344 \$           | 344 \$       |
| Travaux majeurs             | -            | -            | - \$             | - \$             | - \$             | - \$         |
| <b>Total</b>                | <b>1 139</b> | <b>1 124</b> | <b>17 972 \$</b> | <b>25 832 \$</b> | <b>43 804 \$</b> | <b>38 \$</b> |

En 2002, nous avons reçu 457 appels de locataires, ce qui représente 40% des interventions effectuées dans nos bâtiments et 38% du coût total.

Pour à peu près le même nombre de fiches (bons de travail) qu'en 2001, nous avons eu une augmentation des coûts de 42%. À lui seul, la préparation de logements vacants (40) a subi une hausse de 43% en passant de 6,090 \$ à 18,756 \$, ce qui représente un coût moyen des réparations de 470 \$ par logement.

| Année 2001                  | # Fiches     | Heures     | Coût             | Coût             | Total            | Moyenne /    |
|-----------------------------|--------------|------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Types d'interventions       |              |            | M.o.d.           | Matériel         |                  | fiche        |
| Appels locataires           | 329          | 281        | 4 943 \$         | 4 613 \$         | 9 557 \$         | 29 \$        |
| Entretien préventif         | 726          | 278        | 5 324 \$         | - \$             | 5 324 \$         | 7 \$         |
| Préparation logement vacant | 20           | 96         | 1 579 \$         | 4 511 \$         | 6 090 \$         | 305 \$       |
| Demandes internes           | 23           | 49         | 840 \$           | 1 768 \$         | 2 608 \$         | 113 \$       |
| Inspection logement         | 7            | 7          | 123 \$           | - \$             | 123 \$           | - \$         |
| Remise à neuf               | 18           | 144        | 1 769 \$         | 5 537 \$         | 7 306 \$         | 406 \$       |
| Travaux majeurs             | -            | -          | - \$             | - \$             | - \$             | - \$         |
| <b>Total</b>                | <b>1 123</b> | <b>856</b> | <b>14 579 \$</b> | <b>16 429 \$</b> | <b>31 008 \$</b> | <b>28 \$</b> |

#### *L'entretien préventif :*

Dans le tableau suivant, on remarque que l'office a procédé à 612 interventions préventives dans ses immeubles et ses logements, cela a nécessité 249 heures pour un coût total de 5,177 \$. Le matériel n'est pas comptabilisé sur les bons de travail car il fait partie déjà de l'inventaire de l'office.

| Année 2002               | # de fiches | Heures     | Coût            | Coût        | Total           |
|--------------------------|-------------|------------|-----------------|-------------|-----------------|
|                          |             |            | M.O.D.          | Matériel    |                 |
| Rue Marquette            | 43          | 26         | 469 \$          | - \$        | 469 \$          |
| 10 maisons               | 125         | 25         | 1 006 \$        | - \$        | 1 006 \$        |
| Habitations St-Maurice   | 99          | 21         | 419 \$          | - \$        | 419 \$          |
| Rue Lamothe & Turcotte   | 113         | 55         | 1 077 \$        | - \$        | 1 077 \$        |
| Rue Bédard & St-François | 79          | 35         | 660 \$          | - \$        | 660 \$          |
| Rue St-Alphonse          | 51          | 38         | 739 \$          | - \$        | 739 \$          |
| Rue Notre-Dame           | 43          | 24         | 470 \$          | - \$        | 470 \$          |
| Rue Martin               | 30          | 16         | 200 \$          | - \$        | 200 \$          |
| Rue Ste-Marguerite       | 29          | 8          | 137 \$          | - \$        | 137 \$          |
| <b>Total</b>             | <b>612</b>  | <b>249</b> | <b>5 177 \$</b> | <b>- \$</b> | <b>5 177 \$</b> |

### *L'entretien correctif :*

Le coût des appels de service par projet;

| <b>Année 2002</b>        | <b># Fiches</b> | <b>Heures</b> | <b>Coût</b>     | <b>Coût</b>     | <b>Total</b>     |
|--------------------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|------------------|
|                          |                 |               | M.O.D.          | Matériel        |                  |
| Rue Marquette            | 40              | 38            | 673 \$          | 717 \$          | <b>1 390 \$</b>  |
| 10 maisons               | 41              | 70            | 1 061 \$        | 2 061 \$        | <b>3 122 \$</b>  |
| Habitations St-Maurice   | 53              | 46            | 670 \$          | 713 \$          | <b>1 383 \$</b>  |
| Rue Lamothe & Turcotte   | 109             | 90            | 1 480 \$        | 2 817 \$        | <b>4 297 \$</b>  |
| Rue Bédard & St-François | 70              | 73            | 1 155 \$        | 1 249 \$        | <b>2 404 \$</b>  |
| Rue St-Alphonse          | 71              | 59            | 865 \$          | 864 \$          | <b>1 729 \$</b>  |
| Rue Notre-Dame           | 39              | 23            | 362 \$          | 624 \$          | <b>987 \$</b>    |
| Rue Martin               | 16              | 7             | 108 \$          | 713 \$          | <b>822 \$</b>    |
| Rue Ste-Marguerite       | 18              | 26            | 452 \$          | 128 \$          | <b>581 \$</b>    |
| <b>Total</b>             | <b>457</b>      | <b>432</b>    | <b>6 827 \$</b> | <b>9 888 \$</b> | <b>16 715 \$</b> |

Pour un nombre de logements à peu près égal, 107 retraités et 101 familles, le nombre d'appels de locataires pour des réparations dans les logements diffèrent beaucoup. Le nombre d'appels provenant des personnes retraitées se chiffrent à 175 appels ce qui représentent 38% du total des appels, le temps pour effectuer les réparations est de 156 heures donc 36% des heures totales, c'est la même chose pour le coût de la main-d'œuvre mais le coût du matériel 2,750 \$ représente seulement 28% des achats.

À la lumière de ces données on peut facilement conclure que les logements pour personnes retraitées coûtent moins chers à entretenir que les logements pour famille : les interventions y sont moins nombreuses et le temps d'intervention par action est aussi moindre.

## Statistiques :

Les quatre (4) tableaux suivants présentent des statistiques sur les différents types d'appels reçus à l'office. Nous avons des statistiques, pour une période de 5 ans, sur le nombre d'appels et le nombre d'heures, sur le coût de la main-d'œuvre et des matériaux. Ces données sont utilisées dans le but de mieux planifier, avec les préposés, la gestion de l'entretien en terme d'heures et de coût.

| Type d'intervention | 2002        | 2001        | 2000       | 1999       | 1998       | 1997        | Total        | Moy./année   |
|---------------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------|
| En nombre           |             |             |            |            |            |             |              |              |
| Appel locataire     | 457         | 329         | 339        | 279        | 339        | 391         | 2 134        | 356          |
| Entretien préventif | 612         | 726         | 577        | 570        | 550        | 542         | 3 577        | 596          |
| Prép. log. Vacant   | 40          | 20          | 32         | 23         | 30         | 33          | 178          | 30           |
| Demandes internes   | 29          | 23          | 23         | 7          | 6          | 36          | 124          | 21           |
| Inspection logement | 0           | 7           | 0          | 0          | 50         | 28          | 85           | 14           |
| Remise à neuf       | 1           | 18          | 0          | 0          | 0          | 1           | 20           | 3            |
| Travaux majeurs     | 0           | 0           | 1          | 0          | 0          | 2           | 3            | 1            |
| <b>Total</b>        | <b>1139</b> | <b>1124</b> | <b>972</b> | <b>879</b> | <b>975</b> | <b>1033</b> | <b>6 121</b> | <b>1 020</b> |

## Type d'intervention en heures :

| Type d'intervention | 2002        | 2001       | 2000       | 1999       | 1998        | 1997        | Total        | Moy./année |
|---------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| En heures           |             |            |            |            |             |             |              |            |
| Appel locataire     | 432         | 281        | 299        | 277        | 352         | 544         | 2 185        | 364        |
| Entretien préventif | 249         | 278        | 277        | 326        | 341         | 307         | 1 778        | 296        |
| Prép. log. Vacant   | 364         | 96         | 297        | 233        | 183         | 209         | 1 382        | 230        |
| Demandes internes   | 73          | 49         | 73         | 8          | 12          | 74          | 289          | 48         |
| Inspection logement | 0           | 7          | 0          | 0          | 140         | 29          | 176          | 29         |
| Remise à neuf       | 7           | 144        | 0          | 0          | 0           | 0           | 151          | 25         |
| Travaux majeurs     | 0           | 0          | 0          | 0          | 0           | 0           | -            | -          |
| <b>Total</b>        | <b>1125</b> | <b>855</b> | <b>946</b> | <b>844</b> | <b>1028</b> | <b>1163</b> | <b>5 961</b> | <b>994</b> |

L'office fait en moyenne 1,020 interventions dans ses bâtisses pour un nombre moyen de 994 heures par année. Le coût moyen de toutes ces interventions est de 17,210 \$ par année et les matériaux requis afin de faire l'ouvrage coûtent 21,666 dollars en moyenne par année.

Type d'intervention en coût de main d'œuvre :

| Type d'intervention | 2002             | 2001             | 2000             | 1999             | 1998             | 1997             | Total             | Moy/année        |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| En M.o.d.           |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                   |                  |
| Appel locataire     | 6 827 \$         | 4 943 \$         | 5 100 \$         | 4 784 \$         | 5 736 \$         | 7 714 \$         | 35 104 \$         | 5 851 \$         |
| Entretien préventif | 5 177 \$         | 5 324 \$         | 5 139 \$         | 5 717 \$         | 6 521 \$         | 5 980 \$         | 33 858 \$         | 5 643 \$         |
| Prép. log. Vacant   | 4 885 \$         | 1 579 \$         | 5 050 \$         | 3 653 \$         | 2 857 \$         | 3 585 \$         | 21 609 \$         | 3 602 \$         |
| Demandes internes   | 1 005 \$         | 840 \$           | 1 115 \$         | 120 \$           | 155 \$           | 815 \$           | 4 050 \$          | 675 \$           |
| Inspection logement | - \$             | 123 \$           | - \$             | - \$             | 1 692 \$         | 389 \$           | 2 204 \$          | 367 \$           |
| Remise à neuf       | 78 \$            | 1 769 \$         | - \$             | - \$             | - \$             | 342 \$           | 2 189 \$          | 365 \$           |
| Travaux majeurs     | - \$             | - \$             | 4 243 \$         | - \$             | - \$             | - \$             | 4 243 \$          | 707 \$           |
| <b>Total</b>        | <b>17 972 \$</b> | <b>14 578 \$</b> | <b>20 647 \$</b> | <b>14 274 \$</b> | <b>16 961 \$</b> | <b>18 825 \$</b> | <b>103 257 \$</b> | <b>17 210 \$</b> |

Type d'intervention en coût de matériel :

| Type d'intervention | 2002             | 2001             | 2000             | 1999             | 1998             | 1997             | Total             | Moy/année        |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| En matériel         |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                   |                  |
| Appel locataire     | 9 888 \$         | 4 613 \$         | 7 578 \$         | 6 481 \$         | 7 926 \$         | 9 470 \$         | 45 956 \$         | 7 659 \$         |
| Entretien préventif | - \$             | - \$             | 1 169 \$         | 1 126 \$         | 1 077 \$         | 1 235 \$         | 4 607 \$          | 768 \$           |
| Prép. log. Vacant   | 13 871 \$        | 4 511 \$         | 8 085 \$         | 4 936 \$         | 9 359 \$         | 17 250 \$        | 58 012 \$         | 9 669 \$         |
| Demandes internes   | 1 806 \$         | 1 768 \$         | 1 342 \$         | 258 \$           | 93 \$            | 942 \$           | 6 209 \$          | 1 035 \$         |
| Inspection logement | - \$             | - \$             | - \$             | - \$             | 545 \$           | 381 \$           | 926 \$            | 154 \$           |
| Remise à neuf       | 266 \$           | 5 537 \$         | - \$             | - \$             | - \$             | 1 899 \$         | 7 702 \$          | 1 284 \$         |
| Travaux majeurs     | - \$             | - \$             | 1 369 \$         | - \$             | - \$             | 5 212 \$         | 6 581 \$          | 1 097 \$         |
| <b>Total</b>        | <b>25 831 \$</b> | <b>16 429 \$</b> | <b>19 543 \$</b> | <b>12 801 \$</b> | <b>19 000 \$</b> | <b>36 389 \$</b> | <b>129 993 \$</b> | <b>21 666 \$</b> |

Nous croyons qu'il est très important de maintenir un système d'entretien efficace de notre parc immobilier car c'est la durée de vie de nos bâtiments et la qualité de vie de nos locataires qui en seront affectés le plus durement, et ce, même si nous avons des moyens limités pour ce faire.



## **Conclusion :**

Les années 2001 et 2002 furent des années importantes dans plusieurs volets des activités de l'office municipal d'habitation de Thetford Mines. Ce furent des années de réflexion et de mise en place de différents éléments (fusion municipale, règlements d'immeuble et d'attribution, comité de sélection, comité consultatif des résidants, AccèsLogis etc...) permettant à l'office de mieux servir sa clientèle par des choix et des méthodes appropriés pour faire face à l'avenir.

Depuis mai 2002, notre office a signé un protocole d'entente avec l'organisme «l'Intervalle», maison d'hébergement et de transition en santé mentale, pour effectuer les travaux de conciergerie, d'entretien préventif et correctif.

En dernière heure, l'office a reçu un mandat de gestion d'un OBNL de la région, qui compte des logements réguliers et une ressource pour personnes handicapées, celui-ci emploie près de vingt personnes. La prochaine année exigera une pleine collaboration de tous et chacun.

Le développement et la mise en place d'un nouveau plan d'affaires en interpellent probablement plusieurs d'entre vous. La réussite de nos projets est intimement liée à la volonté de chacun de mener à bien le développement et la mise en place des outils de gestion et autres, avec lesquels nous travaillerons dans les prochaines années.

Des efforts de consolidation du partenariat, en particulier avec le CLSC, la Régie régionale de la santé et des services sociaux et le CRDI (Centre de réadaptation en déficience intellectuelle) se poursuivront afin d'amener des solutions gagnantes pour tous.

Je profite de l'occasion pour remercier le conseil d'administration pour la confiance qu'il m'a témoignée durant ces années, le personnel qui a travaillé très fort pour offrir une qualité de service exceptionnel à nos locataires et nos réquérants et qui ont su consolider leur volonté de réussir.

**États financiers 2002 :**

|                                | <b>Réel 2002</b>    | <b>Budget 2002</b>  | <b>Coût unitaire</b> | <b>% des dép.</b> |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-------------------|
|                                |                     |                     | mensuel              | totales           |
| <b>Revenus (192 logements)</b> | <b>607 388 \$</b>   | <b>601 561 \$</b>   | <b>264 \$</b>        |                   |
| <b>Dépenses</b>                |                     |                     |                      |                   |
| Administration                 | 128 435 \$          | 138 718 \$          | 56 \$                | 10%               |
| Conciergerie et entretien      | 155 844 \$          | 157 992 \$          | 68 \$                | 12%               |
| Énergie, taxes et assurances   | 341 823 \$          | 336 833 \$          | 148 \$               | 27%               |
| Remplacement/ modernisation    | 87 062 \$           | 77 700 \$           | 38 \$                | 7%                |
| Financement                    | 510 755 \$          | 510 882 \$          | 222 \$               | 40%               |
| Service à la clientèle         | 62 180 \$           | 60 951 \$           | 27 \$                | 5%                |
| <b>Total des dépenses</b>      | <b>1 286 099 \$</b> | <b>1 283 076 \$</b> | <b>558 \$</b>        |                   |
| <b>Déficit</b>                 | <b>(678 711 \$)</b> | <b>(681 515 \$)</b> | <b>(295 \$)</b>      |                   |
| <b>Contributions</b>           |                     |                     |                      |                   |
| Société d'habitation du Québec | (610 840 \$)        | (613 364 \$)        | (265 \$)             | 90%               |
| Municipalité                   | (67 871 \$)         | (68 152 \$)         | (29 \$)              | 10%               |

Le financement, les taxes et l'énergie représente 67% du budget de dépenses de l'office, ce sont les dépenses majeures et sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle.

Le revenu moyen par logement est de 264 dollars alors que le coût par logement est de 558 dollars pour un déficit par logement de 295 dollars par logement par mois, réparti entre la Société d'habitation du Québec (SHQ) et la municipalité de Thetford Mines.

Les mêmes proportions de répartition des dépenses s'appliquent à l'exercice financier 2001.

**États financiers 2001 :**

|                                | <b>Réel 2001</b>    | <b>Budget 2001</b>  | <b>Coût unitaire</b> | <b>% des dép.</b> |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-------------------|
|                                |                     |                     | mensuel              | totales           |
| <b>Revenus (172 logements)</b> | <b>550 670 \$</b>   | <b>525 708 \$</b>   | <b>267 \$</b>        |                   |
| <b>Dépenses</b>                |                     |                     |                      |                   |
| Administration                 | 116 320 \$          | 114 466 \$          | 56 \$                | 10%               |
| Conciergerie et entretien      | 138 820 \$          | 138 608 \$          | 67 \$                | 12%               |
| Énergie, taxes et assurances   | 311 655 \$          | 305 154 \$          | 151 \$               | 27%               |
| Remplacement/ modernisation    | 54 912 \$           | 59 500 \$           | 27 \$                | 5%                |
| Financement                    | 495 304 \$          | 495 038 \$          | 240 \$               | 42%               |
| Service à la clientèle         | 55 916 \$           | 56 105 \$           | 27 \$                | 5%                |
| <b>Total des dépenses</b>      | <b>1 172 927 \$</b> | <b>1 168 871 \$</b> | <b>568 \$</b>        |                   |
| <b>Déficit</b>                 | <b>(622 257 \$)</b> | <b>(643 163 \$)</b> | <b>(301 \$)</b>      |                   |
| <b>Contributions</b>           |                     |                     |                      |                   |
| Société d'habitation du Québec | (560 031 \$)        | (578 847 \$)        | (271 \$)             | 90%               |
| Municipalité                   | (62 226 \$)         | (64 316 \$)         | (30 \$)              | 10%               |

L'Office municipal d'habitation de la ville de Thetford Mines  
 163, rue Pie X1  
 Thetford Mines (Québec)  
 G6G 3N3

Tél : (418) 338-3556  
 Fax : (418) 338-6304  
 Courriel : omhtm@qc.aira.com