

## **TABLE DE MATIÈRES**

<i>Message du président et du directeur général.....</i>	<i>2</i>
<i>Mot de remerciement du Président.....</i>	<i>5</i>
<i>L'office en bref.....</i>	<i>6</i>
<i>La mission.....</i>	<i>6</i>
<i>L'organigramme.....</i>	<i>7</i>
<i>Le conseil d'administration .....</i>	<i>8</i>
<i>Le comité de sélection .....</i>	<i>8</i>
<i>Le comité consultatif des résidants.....</i>	<i>9</i>
<i>Les employés de l'office municipal.....</i>	<i>9</i>
<i>Le parc immobilier .....</i>	<i>10</i>
<i>Administration.....</i>	<i>11</i>
<i>Les requérants .....</i>	<i>11</i>
<i>Les locataires.....</i>	<i>14</i>
<i>Baux / amendements / départs .....</i>	<i>16</i>
<i>Comptabilité.....</i>	<i>19</i>
<i>Conciergerie / entretien / rénovations .....</i>	<i>20</i>
<i>Entretien préventif .....</i>	<i>20</i>
<i>Entretien correctif .....</i>	<i>21</i>
<i>Statistiques .....</i>	<i>22</i>
<i>Conclusion .....</i>	<i>24</i>

## **Message du président et du directeur général**

Il nous fait plaisir de vous présenter le 2<sup>e</sup> rapport annuel du nouvel OMH de la ville de Thetford Mines. Ce rapport fera état des différentes activités mises en marche et réalisées par l'office au cours des années 2003 et 2004. Il est toujours intéressant de mettre en perspective les événements qui nous ont mobilisés au cours des dernières années. Cet exercice nous permet de faire le point sur l'ensemble des activités conduites par notre organisation dans l'accomplissement de ces mandats.

### **Soulignons quelques dossiers importants au cours des 2 dernières années.**

Les années 2003 et 2004 ont permis de consolider les acquis provenant des fusions municipales. De plus, nous avons travaillé à présenter un projet AccèsLogis (volet 3) de 15 unités de logements pour des personnes ayant des handicaps particuliers (santé mentale). Ce projet se fait en collaboration avec le CLSC Frontenac et il est toujours en marche.

En mai 2003, la Fondation Hébergement Handicapé de Frontenac accumule des pertes financières et n'ayant pas de moyen à court terme de redresser la situation, le conseil d'administration de l'organisme remet sa démission en bloc et confie la gestion de l'organisme à un syndic.

À titre d'information, la Fondation Hébergement Handicapé de Frontenac était une ressource intermédiaire située dans un immeuble de 4 étages au centre-ville de Thetford Mines. Les deux premiers étages servent de logements à seize (16) personnes handicapées physiques et/ou intellectuelles et une chambre est utilisée principalement par la clientèle du CLSC pour du répit dépannage. Au 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étage se trouvent quatorze (14) logements qui sont loués à la population en général et servent en même temps à financer les activités de la Fondation.

Le processus de liquidation est entamé par les administrateurs de la Fondation Hébergement Handicapé de Frontenac et il faut également souligner que dans ce type de projet, la Société centrale d'hypothèque et de logements (SCHL) est le seul créancier garanti dans ce dossier.

La Société d'habitation du Québec (SHQ) assure à 100% la créance de la SCHL qui s'élève à plus de 1.2 million de dollars, montant que la SHQ devra déboursier s'il n'y a pas d'alternative au processus de liquidation.

En juin 2003, la SHQ mandate l'OMH, de concert avec d'autres organismes tels que : le CLSC, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) et la Régie régionale de la santé (maintenant l'Agence), à titre de gestionnaire afin d'évaluer la situation financière de cette ressource et de voir si nous pouvons la maintenir en opération.

Donc, un comité de transition est mis sur pied pour étudier la situation. Après six mois d'opération et des ententes signées avec la Régie régionale de la santé, le CLSC, le CRDI et l'OMH, nous décidons de maintenir la ressource en opération et cherchons des moyens pour bonifier les services déjà offerts. La bâtisse est finalement acquise le 29 octobre 2004 par la nouvelle corporation Résidence Arc-en-Ciel de Thetford Mines inc.

Le conseil d'administration de l'OMH chapeaute les activités de l'organisme et cela permet de conserver également les 14 emplois de la ressource.

En 2003, l'OMH a conclu un contrat de service avec un organisme nommé « L'Intervalle » afin de faire la conciergerie et l'entretien de 16 unités de logements répartis dans 3 bâtiments.

En 2003, nous avons administré le programme de supplément au loyer (PSL) dans le cadre du programme AccèsLogis pour deux (2) organismes, un qui s'occupe de jeunes en difficulté « La Maisonnée » dont 6 unités sont consacrées au Volet 3 et 5 unités sont utilisées dans le cadre du Volet 1. L'autre organisme « Les Jardins St-Alphonse » héberge des personnes âgées et 17 unités sont consacrées au programme AccèsLogis Volet 2.

Il y a eu aussi la formation du comité consultatif des résidants (CCR). Le CCR a organisé l'assemblée générale des locataires le 11 juin 2003 et il y a eu nomination des représentants des locataires au conseil d'administration. Quelques rencontres ont été convoquées afin de revoir les règlements d'immeuble, qui seront en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2005. Plusieurs activités sont organisées principalement pour les personnes âgées de nos immeubles.

L'OMH participe également au « Rendez-vous des aînées 2004 » événement organisé par le conseil des aînés et des retraités de la MRC de l'Amiante sous le thème « Vivre en santé et en toute sécurité ». Il y avait plus de 16 exposants offrant des services spécifiques à la clientèle âgée de notre MRC. Un franc succès, car plus de 250 personnes se sont déplacées afin de participer à l'événement.

L'OMH a aussi publié un article dans la revue « Quadrilatère » éditée par le Regroupement des offices d'habitation (ROHQ) concernant le 35<sup>e</sup> anniversaire de l'OMH.

Dans le cadre de ce 35<sup>e</sup> anniversaire, l'OMH organise le 31 octobre 2004 un brunch pour ses locataires, la population en général, anciens membres du conseil d'administration où le maire, les députés fédéral et provincial et un représentant de la SHQ sont invités à venir nous dire quelques mots. Il y avait plus de 275 personnes à ce brunch. Le président profite également de l'occasion pour présenter une vidéo qui reconstitue l'histoire de l'OMH à travers les témoignages d'anciens présidents et de membres du conseil d'administration depuis les débuts de l'OMH en 1970.

Au début de l'année 2004, Madame Carmen Jalbert-Jacques, conseillère municipale siégeant au conseil d'administration de l'OMH, est nommée personnalité féminine de l'année à Thetford Mines.

En juin 2004, l'OMH se dote d'un site internet relié et hébergé gratuitement avec celui de la municipalité ([www.ville.thetfordmines.qc.ca/omhtm](http://www.ville.thetfordmines.qc.ca/omhtm)). Quelques mises à jour seront complétées en 2005. Vous trouverez également ce rapport sur le site internet de l'office.

Il faut souligner que tous les administrateurs s'intéressent grandement à la politique d'habitation et sont conscients que nous passons d'une gestion immobilière à une gestion sociale du programme HLM, ce qui forcera notre organisation à mettre en place un réseau de partenariat pour répondre à notre mission dans les prochaines années.

Enfin, toute l'équipe de l'OMH n'a pas ménagé ses efforts tout au cours de l'année. Son objectif étant de satisfaire l'ensemble de ses clients, il est donc primordial de bien les connaître et en 2005, dans nos actions, nous allons redéfinir c'est quoi le service à la clientèle à l'OMH de Thetford Mines.

En terminant, nous aimerions remercier tous les administrateurs, les membres des différents comités et le personnel de l'OMH pour leur travail et leur engagement constants et souhaitons que leur dynamisme et leur collaboration pourront continuer longtemps de telle sorte que nos locataires puissent en bénéficier.

Le 1<sup>er</sup> mai 2005

Claude Boulanger  
Président

Claude Turcot  
Directeur général

## **Mot de remerciement du Président**

Au cours des 15 dernières années, l'OMH de Thetford Mines a pris un essor important autant dans l'augmentation du nombre de logements en HLM, du nombre d'unités dans le secteur privé (PSL) et dans l'ajout de clientèles et de services qui n'étaient pas dans nos priorités auparavant.

Cette augmentation de 151 logements en 1990 à 261 logements, incluant la Résidence Arc-en-Ciel, montre aujourd'hui l'importance du travail accompli par l'équipe de l'OMH afin d'aider des personnes à se loger convenablement, à un coût correspondant à leurs revenus et à bénéficier de plus en plus de services communautaires mis à leur disposition.

Selon les souhaits de notre association, le ROHQ et la SHQ, le conseil d'administration s'est penché sur le sort des personnes en difficultés physiques et/ou intellectuelles afin de leur procurer, à elles aussi, des services de soutien et d'améliorer leurs conditions de vie.

Je suis membre du conseil d'administration depuis 1989 et président de l'office depuis 1992. J'ai donc mis beaucoup de temps et d'énergie à aider les gens les plus démunis de la Ville de Thetford Mines à avoir une meilleure qualité de vie en occupant un logement à loyer modique qui correspond à leurs besoins et leur situation financière. J'ai été appuyé très efficacement par mon directeur et les membres de mon conseil d'administration, ce sont des gens intéressés, soucieux du bien-fondé de cet organisme et toujours prêts à collaborer à différents projets qui se présentent.

Je remettrai ma démission au conseil en juin 2005 mais je sais pertinemment que cet organisme, l'OMH de Thetford Mines, continuera à s'affirmer et innover dans le domaine du logement social.

Un merci sincère à mon directeur, aux membres de mon conseil et au personnel pour tout le soutien qu'ils m'ont apporté.

Je remercie aussi Monsieur Normand Laliberté, maire de la Ville de Thetford Mines et ses conseillers de m'avoir fait confiance en me nommant, pendant ces années, représentant de la municipalité au sein du conseil d'administration de l'OMH.

Merci

Claude Boulanger  
Président

## L'office en bref

En 2004, l'office municipal d'habitation de Thetford Mines c'est :

- La gestion de :
  - a) 192 logements de type HLM (habitations à loyer modique)
  - b) 38 logements de type PSL (programme de supplément au loyer)
  - c) 31 logements avec l'organisme Résidence Arc-en-Ciel
- Des ententes avec 8 propriétaires
- Plus de 290 locataires :
  - a) 36% sont des personnes âgées
  - b) 34% sont des familles et il y a 85 enfants
- le revenu moyen des ménages personnes âgées est 11,772 \$
- le revenu moyen des ménages familles 10,308 \$
- 70 ménages sont en attente d'un HLM
- 5 employés à temps plein

## La mission

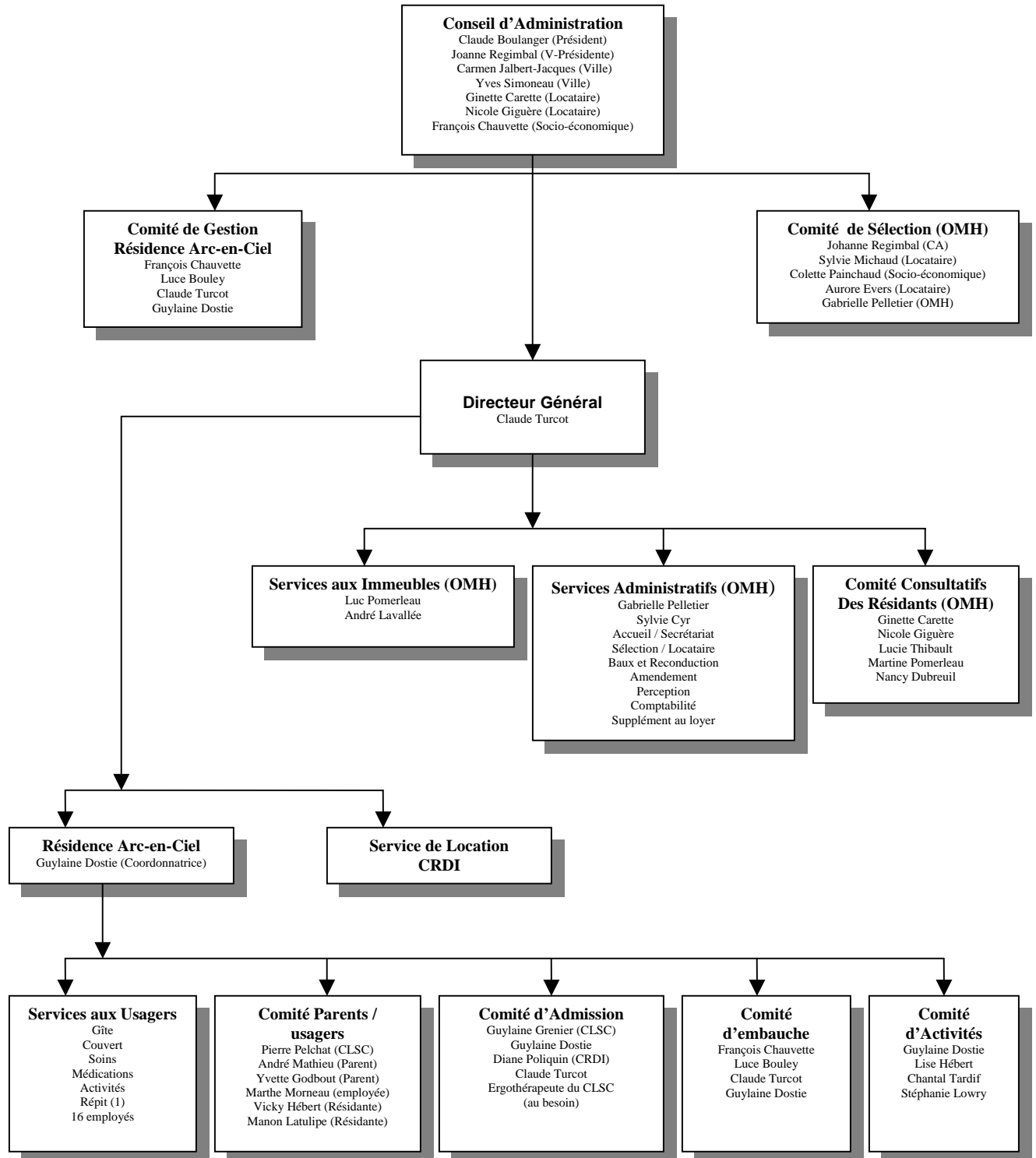
L'Office municipal d'habitation de Thetford Mines est un organisme à but non lucratif créé à la demande de la ville de Thetford Mines en vertu de la loi sur la Société d'habitation (SHQ).

L'office est donc à la fois, mandataire de la SHQ et agent de la municipalité. La mission de l'office est de procurer aux personnes âgées, seules et aux familles les plus défavorisées du territoire, et ce sans discrimination, des logements de qualité à prix modique.

Il gère avec rigueur et courtoisie la location, l'administration et l'entretien de son parc immobilier. Également, l'office travaille en concertation, en complémentarité et en continuité avec les autres ressources disponibles sur le territoire.

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.

# L'organigramme



## 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 des affaires municipales et qui représentent les groupes socio-économiques du milieu et enfin deux (2) sont élus parmi nos locataires, soit un représentant des locataires personnes âgées et un représentant des locataires familles.

Le conseil a tenu du 1<sup>er</sup> janvier 2003 au 31 décembre 2004 onze (11) assemblées régulières.

Voici les personnes qui sont membres du conseil d'administration au 31 décembre 2004.

Nom	Fonction	Représentation
<b>Claude Boulanger</b>	Président	Municipalité
<b>Yves Simoneau</b>	Administrateur	Municipalité
<b>Carmen Jalbert Jacques</b>	Administrateur	Municipalité
<b>Joanne Regimbal</b>	Vice-présidente	Socio-économique
<b>François Chauvette</b>	Administrateur	Socio-économique
<b>Nicole Giguère</b>	Administrateur	Locataire
<b>Ginette Carrette</b>	Administrateur	Locataire

## Le comité de sélection

Voici la liste des membres du comité de sélection au 31 décembre 2004 :

Nom	Représentation
Joanne Regimbal	Conseil d'administration
Colette Painchaud	C.L.S.C.
Sylvie Michaud	Locataire
Aurore Evers	Locataire
Gabrielle Pelletier	OMH

Le rôle du comité de sélection est d'aviser le conseil d'administration sur l'ensemble du processus de sélection, 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.



## Le comité consultatif des résidants

Le comité consultatif des résidants (CCR) doit adopter des règles de fonctionnement qui lui permettront de réaliser son rôle, qui est de :

- Promouvoir la participation des personnes qui habitent ces logements aux activités à caractère social et communautaire mises en œuvre ou reconnus par l'office;
- Favoriser la vie associative;
- Faire les représentations qu'il juge utiles à l'office sur toute question d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, etc....;
- Organiser l'assemblée d'élection de deux représentants des locataires siégeant au conseil d'administration;
- Faire des représentations sur toute matière relative au développement social et communautaire.

Voici la liste des membres du comité consultatif des résidants au 31 décembre 2004 :

Nom	Fonction
Nicole Giguère	Présidente
Ginette Carrette	Vice-présidente
Lucie Thibault	Conseillère
Martine Pomerleau	Conseillère
Nancy Dubreuil	Conseillère

## Les employés de l'office municipal

Voici la liste des employés de l'office :

Nom	Poste
Claude Turcot	Directeur général
Gabrielle Pelletier	Responsable sélection / location
Sylvie Cyr	Secrétariat
Luc Pomerleau	Responsable des immeubles
André Lavallée	Préposé à l'entretien

Messieurs Luc Pomerleau et André Lavallée, voient à l'entretien du parc immobilier de l'office de Thetford Mines, en plus d'exécuter des contrats pour des organismes comme l'Intervalle et la Résidence Arc-en-Ciel. 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 9 ensembles immobiliers regroupant 27 bâtiments répartis sur le territoire de la ville de Thetford Mines. On y compte 192 logements HLM dont plus de la moitié est réservée aux personnes âgées.

À ceux-ci s'ajoutent 10 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'office a aussi des ententes avec la Résidence Arc-en-Ciel pour 6 unités dans le programme de supplément au loyer (PSL), la Maisonnée 11 unités PSL et les Jardins St-Alphonse 17 unités PSL. L'entretien des ces logements n'est cependant pas la responsabilité de l'office.

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

Adresses	Total	1 C.C.	2 C.C.	3 C.C.	4 C.C.	Handicapé	Studio	Date achat ou construction
807 Marquette (Famille)	16		16					1967
10 Maisons (Famille)	10			6	4			1970
Habitations St-Maurice (Famille)	12		12					1975
499 Gingras (Retraité)	22	19	3					1980
Lamothe-Turcotte (Famille)	20		16	4				1980
190 Bédard (Famille)	12		4	6	2			1983
215 St-François (Retraité)	15	13	2					1983
66 St-Alphonse (Retraité)	30	27	3					1985
303 Notre Dame (Famille)	15	12	1			2		1991
627 Martin (Retraité)	20	18	2					1981
128 Ste-Marguerite (Retraité)	20	18	2					1976
<b>Total HLM</b>	<b>192</b>	<b>107</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
<b>Organisme sous gestion</b>								
Résidence Arc-en-Ciel	25	8				17		1988
Achat/réno (pers.seule de 18 à 60 ans)	6	6						
	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	
<b>Autre supplément au loyer</b>								
Supp. loyer (pers.seule de 18 à 60 ans)	10	10						
AccèsLogis Volet 1 (famille)	5		5					
AccèsLogis Volet 2 (retraités)	17						17	
AccèsLogis Volet 3 (jeunes 16 à 25 ans)	6	4					2	
<b>Total des suppléments au loyer</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>135</b>	<b>66</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	

Le parc immobilier de l'office vieillit : presque **93% des habitations ont plus de 25 ans.**

## Administration

### Les requérants

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

	2004	2003	2002	2001	2000	Moyenne
Retraité 1 cc	22	16	12	8	7	13
Retraité 2 cc	4	5	2	1	n/a	3
Famille 1 cc	27	25	27	25	34	28
Famille 2 cc	n/a	5	13	19	9	12
Famille 3 cc	11	10	3	10	4	8
Famille 4 cc	6	5	n/a	1	n/a	4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>64</b>	<b>54</b>	<b>62</b>

Au 31 décembre 2004, les listes d'attente de l'office municipal comptaient 70 ménages en attente d'un logement HLM. Nous avons 44 ménages familles et 26 ménages personnes âgées sur nos listes. Un fait intéressant, dans nos 44 familles il y a 27 personnes seules de moins de 60 ans et cela représente 61% de notre liste d'attente pour les ménages familles.

En 2004, 77% des demandes de logements ont été faites par des femmes seules âgées en moyenne de 47 ans, avec ou sans enfant, 19% par des hommes seuls et 4% seulement par des couples.

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

	2004	2003	2002	2001	2000	Moyenne
Retraité 1 cc	71	69	67	72	71	70
Retraité 2 cc	75	67	65	73	n/a	70
Famille 1 cc	46	48	48	49	45	47
Famille 2 cc	n/a	33	33	32	31	32
Famille 3 cc	44	38	39	37	45	40
Famille 4 cc	33	36	n/a	38	n/a	36

L'âge moyen pour les ménages personnes âgées à travers les années s'établit à 70 ans.

### Tableau des revenus moyens des requérants :

	2004	2003	2002	2001	2000	Moyenne
Retraité 1 cc	1 070 \$	988 \$	956 \$	955 \$	894 \$	973 \$
Retraité 2 cc	1 680 \$	1 016 \$	1 360 \$	2 149 \$	n/a	1 551 \$
Famille 1 cc	813 \$	732 \$	807 \$	705 \$	711 \$	754 \$
Famille 2 cc	n/a	739 \$	1 038 \$	832 \$	821 \$	858 \$
Famille 3 cc	819 \$	739 \$	892 \$	835 \$	1 057 \$	868 \$
Famille 4 cc	1 186 \$	546 \$	n/a	615 \$	n/a	782 \$

### Tableau des loyers moyens payés par les requérants :

	2004	2003	2002	2001	2000	Moyenne
Retraité 1 cc	354 \$	367 \$	305 \$	362 \$	288 \$	335 \$
Retraité 2 cc	386 \$	530 \$	500 \$	538 \$	n/a	488 \$
Famille 1 cc	302 \$	355 \$	311 \$	322 \$	321 \$	322 \$
Famille 2 cc	n/a	369 \$	423 \$	373 \$	409 \$	394 \$
Famille 3 cc	379 \$	340 \$	444 \$	431 \$	527 \$	424 \$
Famille 4 cc	476 \$	437 \$	n/a	493 \$	n/a	469 \$

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

	2004	2003	2002	2001	2000	Moyenne
Retraité 1 cc	33%	41%	34%	38%	32%	36%
Retraité 2 cc	23%	56%	39%	25%	n/a	36%
Famille 1 cc	37%	56%	39%	46%	45%	45%
Famille 2 cc	n/a	52%	41%	45%	50%	47%
Famille 3 cc	46%	52%	50%	52%	50%	50%
Famille 4 cc	40%	76%	n/a	80%	n/a	65%

Les ménages qui sont actuellement en attente d'un logement consacrent tous plus de 40% de leur revenu pour se loger sauf les ménages de personnes âgées où cette proportion est de 36%. La moyenne de revenus pour les familles (1 c.c.) est de 754 \$ par mois, alors que le loyer moyen est de 322 \$ par mois, ce qui représente 42% du revenu pour se loger.

La clientèle famille représente 61% des requérants inscrits sur notre liste d'attente. Mais généralement, on s'aperçoit que tous les ménages de type famille consacrent plus de 40% de leurs revenus pour se loger et pas toujours convenablement.

On peut supposer que dans la municipalité, même s'il n'y a pas de pénurie de logements, ceux qui sont disponibles ne sont pas nécessairement dans un état habitable. Donc les besoins en logements sociaux existent toujours et la construction de nouveaux logements s'avérerait une excellente initiative pour les résidents moins bien nantis de la région.

## Le comité de sélection

Depuis deux (2) ans, le comité de sélection s'est réuni à onze (11) reprises afin de donner son avis au conseil d'administration sur l'admissibilité et le classement des ménages demandeurs.

En 2003 et 2004, le comité a analysé 137 nouvelles demandes de logement (voir tableau ci-dessous).

Nouvelles demandes	2004	2003	2002	2001	2000
Personne seule	27	25	20	7	10
Famille	18	20	19	36	22
Personne retraitée	26	21	21	12	11
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>43</b>

Le comité de sélection a conseillé au conseil d'administration d'attribuer 46 logements au cours des années 2003 et 2004. La répartition s'est faite comme suit : 29 logements pour des ménages familles et 17 logements pour personnes âgées. Parmi 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	2004	2003	2002	2001	2000
Attribution – famille	15	14	15	13	16
Attribution – retraité	7	10	6	6	8
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>24</b>
Logements refusés	21	21	16	8	16
Dossiers inadmissibles	5	2	8	2	4

En 2003 et 2004, le comité de sélection a classifié 7 dossiers comme étant inadmissibles. Pour les dossiers personnes âgées, les principales raisons sont que les revenus sont trop élevés et que la valeur des biens dépasse 40,000 \$, ce qui est le maximum permis par le conseil d'administration.

Pour ce qui est des ménages familles, il y a deux (2) raisons principales pour lesquelles les dossiers sont inadmissibles soit que : 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. Dans un autre 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 2004, l'office municipal d'habitation comptait 107 logements pour personnes âgées, en très grande majorité des 3½ pièces dans lesquels 105 locataires y habitaient.

Il y a 40% de nos locataires personnes âgées dont l'âge se situe entre 55 et 65 ans, ce qui représente le plus grand nombre de personnes (43) qui vivent dans nos logements. On peut remarquer que 5 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 31% de nos locataires ont plus de 76 ans et ce sont seulement des femmes.

Il y a 39% des résidants qui ont plus de 71 ans. Ces personnes sont généralement autonomes mais certaines d'entre elles reçoivent des services des organismes communautaires de la région.

Nombre de retraités / projet	# de logements	50 à 54 ans	55-65 ans	66-70 ans	71-75 ans	76 ans +	Total
499 Gingras	22	1	5	6	4	6	22
215 St François	15	0	8	4	0	2	14
66 St Alphonse	30	0	8	3	3	16	30
627 Martin	20	0	11	1	1	6	19
128 Ste Marguerite	20	4	11	1	1	3	20
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>105</b>
<b>Pourcentage</b>		<b>5%</b>	<b>40%</b>	<b>14%</b>	<b>8%</b>	<b>31%</b>	

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

	Revenu	Loyer	Revenu	Loyer	Revenu	Loyer
	moyen	moyen	moyen	moyen	moyen	moyen
	2004	2004	2003	2003	2002	2002
499 Gingras	991 \$	281 \$	948 \$	271 \$	933 \$	267 \$
215 St-François	1 008 \$	284 \$	1 029 \$	299 \$	1 090 \$	306 \$
66 St-Alphonse	1 077 \$	302 \$	1 023 \$	292 \$	1 027 \$	288 \$
627 Martin	932 \$	264 \$	884 \$	256 \$	871 \$	250 \$
128 Ste-Marguerite	898 \$	249 \$	814 \$	243 \$	821 \$	240 \$
<b>Moyenne</b>	<b>981 \$</b>	<b>276 \$</b>	<b>939 \$</b>	<b>619 \$</b>	<b>948 \$</b>	<b>270 \$</b>

Dans le tableau précédent, on se rend compte que les gens demeurant dans les bâtiments de la rue 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. 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 74% 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.

Chef de famille / groupe d'âge	# de logements	18-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50 ans +	Total
807 Marquette	16	5	2	6	3	16
10 maisons	10	0	5	3	2	10
Habitations St-Maurice	12	0	0	7	5	12
Rue Lamothe / Turcotte	20	4	3	6	7	20
190 Bédard	12	3	4	3	1	11
303 Notre-Dame	15	0	0	4	11	15
Programme supplément loyer	10	0	0	2	8	10
Achat/réno	6	0	0	1	5	6
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
<b>Pourcentage</b>		<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>32%</b>	<b>42%</b>	

Au 31 décembre 2004, à l'intérieur de nos 101 logements familles disponibles, nous avons 100 adultes et 85 enfants pour un grand total de 185 personnes qui habitaient ces logements. Il faut noter aussi qu'à la fin de l'année il y avait 1 logement attribué mais vacant (non facturé).

On peut remarquer que dans le programme de supplément au loyer, 100% de ces gens ont plus de 40 ans et ce sont des femmes à 60% qui y habitent, c'est le reflet qui se dégage sur les listes d'attente de l'office.

Dans le tableau suivant, on voit que 77% des enfants ont moins de 15 ans. C'est dans les maisons unifamiliales ou nous retrouvons le plus d'enfants (25) car ce sont des 5½ ou 6½ pièces. Ces maisons sont très en demande auprès de nos locataires.

Enfants par groupe d'âge	# de logements	0-5 ans	6-10ans	11-15 ans	16 ans +	Total
807 Marquette	16	3	4	1	1	9
10 maisons	10	1	10	6	8	25
Habitations St-Maurice	12	1	1	1	2	5
Rue Lamothe / Turcotte	20	2	6	5	6	19
190 Bédard	12	7	5	7	3	22
303 Notre-Dame	15	0	0	0	0	0
Programme supplément loyer	16	3	1	1	0	5
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>85</b>
<b>Pourcentage</b>		<b>20%</b>	<b>32%</b>	<b>25%</b>	<b>24%</b>	

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

	Revenu	Loyer	Revenu	Loyer	Revenu	Loyer
	moyen	moyen	moyen	moyen	moyen	moyen
	2004	2004	2003	2003	2002	2002
807 Marquette	809 \$	250 \$	650 \$	241 \$	709 \$	246 \$
10 maisons	1 132 \$	320 \$	913 \$	310 \$	737 \$	304 \$
Habitations St-Maurice	915 \$	253 \$	806 \$	256 \$	942 \$	269 \$
Rue Lamothe / Turcotte	1 064 \$	280 \$	884 \$	263 \$	933 \$	267 \$
190 Bédard	646 \$	274 \$	648 \$	268 \$	793 \$	269 \$
303 Notre-Dame	838 \$	244 \$	760 \$	242 \$	763 \$	227 \$
Programme supplément loyer	714 \$	208 \$	703 \$	205 \$	687 \$	187 \$
Achat/réno	758 \$	181 \$	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Moyenne</b>	<b>859 \$</b>	<b>251 \$</b>	<b>766 \$</b>	<b>255 \$</b>	<b>795 \$</b>	<b>253 \$</b>

Les principales sources de revenu des ménages familles sont : l'assistance sociale, l'assurance emploi, les revenus de travail et quelques uns reçoivent des bourses d'études. On constate que le revenu moyen pour 2004 est de 859 \$ par ménage et que le coût moyen du logement est de 251 \$.

## Baux / amendements / départs

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 les locataires de réduire leur loyer en cours de bail, ces amendements sont principalement la conséquence d'une modification dans la composition du ménage ou d'une diminution des revenus du ménage.

Amendements	2004	2003	2002	2001	2000
Nombre	50	45	63	84	51
Dollars	13 341 \$	6 712 \$	6 761 \$	9 899 \$	4 941 \$
<b>Coût moyen /amendement</b>	<b>267 \$</b>	<b>149 \$</b>	<b>107 \$</b>	<b>118 \$</b>	<b>97 \$</b>

L'office fait en moyenne 59 amendements par année à ses locataires, qui réduisent en moyenne de 8,330 \$ les revenus de location annuels de l'office. En 2004, une locataire retraitée dont le fils, travailleur, a quitté, a réduit son loyer d'un montant de 6,816 \$ pour l'année. Ce qui explique en grande partie l'écart des montants avec les années antérieures.



## 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 : ceux demandés par l'office;
- les transferts d'accommodation : 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.

	2004	2003	2002	2001
Demandes de transfert au 31 décembre	24	14	17	21
Nouvelles demandes année courante	11	6	11	11
Transfert obligatoire	5	1	7	5
Transfert d'accommodation	2	4	12	4
<b>Total des transferts</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>9</b>
Coût transfert obligatoire	2 069 \$	270 \$	4 349 \$	2 013 \$
Coût transfert accommodation	1 087 \$	764 \$	6 938 \$	1 225 \$
<b>Total des coûts de transfert</b>	<b>3 156 \$</b>	<b>1 034 \$</b>	<b>11 287 \$</b>	<b>3 238 \$</b>

En 2004, l'office a reçu 11 nouvelles demandes de transfert et 9 de ces demandes proviennent de familles et ce sont des transferts d'accommodation.

Si nous avons la disponibilité de logements requise, 57 locataires seraient à transférer selon les normes d'occupation 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.

Au 31 décembre 2004, nous avons 24 demandes de transfert actives. Le comité de sélection a accordé seulement 7 transferts en 2004, ce qui est une conséquence de l'application plus stricte de la politique de transfert établie en 2002.

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 ménages familles, elles veulent une maison unifamiliale ou un logement dans les maisons en rangée 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 2004, les transferts obligatoires (5) ont coûté 2,069 \$ tandis que les transferts par accommodation ont coûtés 1,087 \$.

### Les départs des locataires :

Comme nous pouvons le constater dans le tableau suivant, 29 ménages nous ont quittés en 2004, répartis à 82% pour les ménages famille et 18% pour les personnes retraitées.

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.

	2004	2003	2002	2001
Locataires partis – famille	24	12	11	11
Locataires partis – retraité	5	10	11	3
<b>Nombre de locataires partis</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>14</b>
	2004	2003	2002	2001
Locataires avec un solde	22	25	19	15
Locataires partis avec solde	2	7	3	2
Comptes recevables 31 déc.	12 027 \$	9 757 \$	6 262 \$	4 144 \$
Mauvaises créances	5 465 \$	3 613 \$	1 864 \$	0. 798 \$
<b>Comptes recevables nets</b>	<b>6 562 \$</b>	<b>6 144 \$</b>	<b>4 398 \$</b>	<b>3 346 \$</b>

Avec les années, on note une 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.

## 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 2 dernières années, parmi les locataires retraités nous n'en avons aucun avec un solde. 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 change 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% (34/50) concernent les logements pour famille.

En 2003-2004, nous avons déposé 11 demandes de résiliation de bail à la Régie du logement. Nous avons obtenu des jugements qui mettaient fin à ces 11 baux.

Les mauvaises créances, à la fin de l'année, représentent 0.1% 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.

## Comptabilité

### États financiers 2004 :

	Réel 2004	Budget 2004	Coût unitaire / mois	% des dépenses
<b>Revenus (192 logements)</b>	<b>609 812 \$</b>	<b>604 204 \$</b>	<b>265 \$</b>	
<b>Dépenses</b>				
Administration	131 103 \$	129 006 \$	57 \$	9%
Conciergerie & entretien	158 955 \$	162 628 \$	69 \$	11%
Énergie, taxes & assurances	373 622 \$	355 695 \$	162 \$	27%
Remplacement & modernisation	151 651 \$	151 900 \$	66 \$	11%
Financement	510 748 \$	510 880 \$	222 \$	37%
Service à la clientèle	67 526 \$	64 642 \$	29 \$	5%
Total des dépenses	1 393 605 \$	1 374 751 \$	605 \$	100%
<b>Déficit</b>	<b>(783 793) \$</b>	<b>(770 547) \$</b>	<b>(340) \$</b>	
<b>Contributions</b>				
Société d'habitation du Québec	(705 414) \$	(693 492) \$	(306) \$	90%
Municipalité	(78 379) \$	(77 055) \$	(34) \$	10%

Le financement, les taxes et l'énergie **représentent 64% du budget de dépenses** de l'office, ce sont des dépenses majeures et sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle.

Le revenu moyen par logement est de 265 \$ alors que le coût par logement est de 605 \$ pour un déficit de 340 \$ par logement par mois, réparti entre la Société d'habitation du Québec (SHQ) et la municipalité de Thetford Mines.

## Conciergerie / entretien / rénovations

En 2003-2004 le budget consacré aux réparations majeures était de l'ordre de 252,631 \$.

Les principales améliorations que nous avons effectuées sont :

- Rendre conforme les garde-corps intérieurs au 807 rue Marquette;
- Refaire le solage de 3 cabanons;
- Changer les portes et fenêtres aux Habitations St-Maurice;
- Refaire la toiture au 499 rue Gingras;
- Refaire la toiture au 66 St-Alphonse;
- Remplacer un chauffe-eau de 300 gallons.

### Entretien préventif

Le vieillissement de notre parc de logements sociaux, ses frais élevés d'entretien et leur augmentation continuelle nous 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.

Dans le tableau suivant, on remarque que l'office a procédé à 766 interventions préventives dans ses immeubles et ses logements, cela a nécessité 357 heures pour un coût total de 7,102 \$. Le matériel n'est pas comptabilisé sur les bons de travail car il fait partie déjà de l'inventaire de l'office.

### Le nombre d'interventions préventives par projet :

	Coût		
Année 2004	Interventions	Heures	M.O.D.
Rue Marquette	45	37	744 \$
10 maisons	150	33	658 \$
Habitations St-Maurice	116	26	511 \$
Rue Lamothe & Turcotte & Gingras	139	83	1 649 \$
Rue Bédard & St François	90	42	830 \$
Rue St Alphonse	62	38	757 \$
Rue Notre-Dame	49	22	429 \$
Rue Martin	57	33	658 \$
Rue Ste Marguerite	58	44	866 \$
<b>Total</b>	<b>766</b>	<b>357</b>	<b>7 102 \$</b>

## Entretien correctif

Pour un nombre de logements à peu près égal de 107 retraités et 85 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 195 appels ce qui représentent 43% du total des appels, le temps pour effectuer les réparations est de 133 heures donc 41% des heures totales, c'est la même chose pour le coût de la main-d'œuvre mais le coût du matériel 7 391 \$ représente seulement 38% des achats.

**Tableau du nombre d'appels /locataires par projet :**

Année 2004	Interventions	Heures	Coût		Total
			M.O.D.	Matériel	
Rue Marquette	37	46	910 \$	1 159 \$	2 068 \$
10 maisons	46	36	695 \$	2 800 \$	3 495 \$
Habitations St-Maurice	46	20	399 \$	1 308 \$	1 707 \$
Rue Lamothe & Turcotte & Gingras	118	90	1 782 \$	2 141 \$	3 923 \$
Rue Bédard & St-François	62	46	921 \$	1 660 \$	2 580 \$
Rue St Alphonse	65	52	1 024 \$	2 419 \$	3 443 \$
Rue Notre-Dame	35	21	425 \$	639 \$	1 064 \$
Rue Martin	24	12	240 \$	557 \$	797 \$
Rue Ste Marguerite	20	21	410 \$	244 \$	654 \$
<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>344</b>	<b>6 806 \$</b>	<b>12 925 \$</b>	<b>19 731 \$</b>

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.

Le tableau suivant résume l'année 2004 en considérant les différents types d'interventions et de demandes que nous recevons en termes de nombre, d'heures, du coût de la main-d'œuvre et du coût du matériel requis pour effectuer les travaux.

Type d'appels:			Coût		Total
2004	Interventions	Heures	M.o.d.	Matériel	
Appels locataires	453	344	6 806 \$	12 925 \$	19 731 \$
Entretien préventif	766	357	7 102 \$	- \$	7 102 \$
Préparation logement vacant	25	165	3 152 \$	6 946 \$	10 098 \$
Demandes internes	22	36	763 \$	6 943 \$	7 706 \$
Remise à neuf de logement	1	-	- \$	2 667 \$	2 667 \$
<b>Total</b>	<b>1267</b>	<b>902</b>	<b>17 823 \$</b>	<b>29 482 \$</b>	<b>47 305 \$</b>

En 2004, nous avons reçu 453 appels de locataires, ce qui représente 35% des interventions effectuées dans nos bâtiments et 41% du coût total.

## Statistiques

Les 4 tableaux suivants illustrent sur une période de 5 ans les 7 types d'interventions que l'office réalise dans ses logements comme les interventions en nombre, en heures, en main d'œuvre et en coût des matériaux utilisés. Ces données sont utilisées dans le but de mieux planifier, avec les préposés, la gestion de l'entretien en termes d'heures et de coût.

### Type d'intervention en nombres :

Type d'intervention						Total	Moy. / année
En nombre	2004	2003	2002	2001	2000	Total	année
Appel locataire	453	404	457	329	339	1982	396
Entretien préventif	766	653	612	726	577	3334	667
Prép. log. Vacant	25	23	40	20	32	140	28
Demandes internes	22	6	29	23	23	103	21
Inspection logement	0	0	0	7	0	7	1
Remise à neuf	1	4	1	18	0	24	5
Travaux majeurs	0	0	0	0	1	1	0
<b>Total</b>	<b>1267</b>	<b>1090</b>	<b>1139</b>	<b>1123</b>	<b>972</b>	<b>5591</b>	<b>1118</b>

### Type d'intervention en heures :

Type d'intervention						Total	Moy. / année
En heures	2004	2003	2002	2001	2000	Total	année
Appel locataire	344	307	432	281	299	1663	333
Entretien préventif	357	345	249	278	277	1506	301
Prép. log. Vacant	165	90	364	96	297	1012	202
Demandes internes	36	2	73	49	73	233	47
Inspection logement	0	0	0	7	0	7	1
Remise à neuf	0	184	7	144	0	335	67
Travaux majeurs	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>902</b>	<b>927</b>	<b>1125</b>	<b>855</b>	<b>946</b>	<b>4756</b>	<b>951</b>

L'office fait en moyenne 1,118 interventions dans ses bâtisses pour un nombre moyen de 951 heures par année. Le coût moyen de toutes ces interventions est de 17,753 \$ par année et les matériaux requis afin de faire l'ouvrage coûtent 22,234 \$ en moyenne par année.

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

Type d'intervention							Moy. /
En M.o.d.	2004	2003	2002	2001	2000	Total	année
Appel locataire	6 806 \$	6 009 \$	6 827 \$	4 943 \$	5 100 \$	29 684 \$	5 937 \$
Entretien préventif	7 102 \$	6 479 \$	5 177 \$	5 324 \$	5 139 \$	29 221 \$	5 844 \$
Prép. log. Vacant	3 152 \$	1 578 \$	4 885 \$	1 579 \$	5 050 \$	16 244 \$	3 249 \$
Demandes internes	763 \$	33 \$	1 005 \$	840 \$	1 115 \$	3 756 \$	751 \$
Inspection logement	- \$	- \$	- \$	123 \$	- \$	123 \$	25 \$
Remise à neuf	- \$	3 645 \$	78 \$	1 769 \$	- \$	5 492 \$	1 098 \$
Travaux majeurs	- \$	- \$	- \$	- \$	4 243 \$	4 243 \$	849 \$
<b>Total</b>	<b>17 823 \$</b>	<b>17 743 \$</b>	<b>17 972 \$</b>	<b>14 578 \$</b>	<b>20 647 \$</b>	<b>88 763 \$</b>	<b>17 753 \$</b>

### Type d'intervention en coût de matériel :

Type d'intervention							Moy. /
En matériel	2004	2003	2002	2001	2000	Total	année
Appel locataire	12 925 \$	9 960 \$	9 888 \$	4 613 \$	7 578 \$	44 964 \$	8 993 \$
Entretien préventif	- \$	- \$	- \$	- \$	1 169 \$	1 169 \$	292 \$
Prép. log. Vacant	6 946 \$	4 514 \$	13 871 \$	4 511 \$	8 085 \$	37 927 \$	7 585 \$
Demandes internes	6 943 \$	731 \$	1 806 \$	1 768 \$	1 342 \$	12 590 \$	2 518 \$
Inspection logement	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	n/a
Remise à neuf	2 667 \$	4 681 \$	266 \$	5 537 \$	- \$	13 152 \$	2 630 \$
Travaux majeurs	- \$	- \$	- \$	- \$	1 369 \$	1 369 \$	274 \$
<b>Total</b>	<b>29 482 \$</b>	<b>19 887 \$</b>	<b>25 831 \$</b>	<b>16 429 \$</b>	<b>19 543 \$</b>	<b>111 171 \$</b>	<b>22 234 \$</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

« La société québécoise fait face à de nombreux changements sociaux et démographiques. Bientôt, les baby-boomers franchiront le seuil du troisième âge avec une espérance de vie jusqu'à maintenant inégalée dans notre histoire. On peut s'attendre à ce que la nouvelle génération du troisième âge soit composée de personnes plus actives, plus autonomes et également plus revendicatrices par rapport à la satisfaction de leurs besoins. La longévité des hommes et des femmes aurait également tendance à être davantage équilibrée dans l'avenir, créant ainsi une nouvelle dynamique dans les rapports entre les individus et la composition des ménages.

En outre, les rapports entre les générations seront probablement modifiés par les perspectives démographiques, suscitant ainsi de nouvelles attentes et de nouveaux besoins, particulièrement en matière d'habitation. Les politiques favorisant le maintien à domicile conduiront sans aucun doute à de nouveaux paramètres des conditions d'autonomie des personnes et au développement de mécanismes de soutien. Les rapports sociaux de ces nouveaux ménages induiront un schéma de valeurs différent à l'égard des réseaux de soutien familial. Les phénomènes de monoparentalité, de métissage et d'immigration, de reconstitution des ménages et de migration des jeunes familles modifieront de manière significative les rapports intergénérationnels.

Dans une société en profonde mutation, le logement HLM offre une réponse classique à la problématique de l'habitation pour les plus démunis. Quelles sont les tendances susceptibles de générer des mesures d'adaptation à l'égard de nos programmes d'habitation? À quels nouveaux besoins serons-nous confrontés dans un proche avenir face à des changements démographiques inéluctables? Est-ce qu'on observe les mêmes perspectives en milieu rural et en milieu urbain? Quelle est la place d'un programme public en habitation dans un tel contexte? Voilà autant de questions sur lesquelles nous serons invités à réfléchir dans les prochains mois<sup>1</sup> ».

En terminant, les années 2003 et 2004 auront permis de mettre en place de nouvelles structures et façons de faire. En 2005, l'organisation entend poursuivre sur cette lancée et compte axer davantage ses énergies sur l'amélioration du service à la clientèle et la sécurité des locataires.

De plus, dans son plan d'action l'office entend soutenir le droit et l'accès au logement, promouvoir une image positive du logement social, assurer la protection du parc de logements existants et se maintenir à titre d'intervenant incontournable sur les questions concernant le logement social dans notre municipalité.

L'office doit aussi développer son leadership à l'égard de nouvelles initiatives en logement social, accroître ses relations avec le réseau de la santé, comme le souhaite la Société d'habitation du Québec, en établissant des partenariats visant la prise en charge individuelle et le développement communautaire.

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.

Je profite de l'occasion pour remercier le conseil d'administration et principalement le président, Monsieur Claude Boulanger, pour la confiance qu'il m'a témoignée durant toutes ces années et qui nous quittera en juin 2005 et je lui souhaite bon succès dans ses nombreuses autres activités. Je remercie également tout le personnel qui a travaillé très fort pour offrir une qualité de service exceptionnel à nos locataires et à nos requérants et qui ont su consolider leur volonté de réussir.

---

<sup>1</sup> Thématique du congrès du ROHQ