

ASSEMBLÉE NATIONALE
N° 142-80030620

35
ANS

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION 2002

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC



Québec 

35
A N S

ASSEMBLÉE NATIONALE

N^o 143-20030680



SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2002

Publié par la Société d'habitation du Québec

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
3^e étage, aile Saint-Amable
Québec (Québec)
G1R 5E7

On peut télécharger ce document à l'adresse Internet :
www.shq.gouv.qc.ca

Photographies :
Société d'habitation du Québec
Fondation Rues Principales

ISBN : 2-550-41062-9
ISSN : 0714-6159 (version imprimée)
ISSN : 1492-4447 (site Web)
Dépot légal-Bibliothèque nationale du Québec, 2003
Dépot légal-Bibliothèque nationale du Canada, 2003

© Gouvernement du Québec

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'année 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués.

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre des Affaires municipales, du Sport et du Loisir
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

Nous vous transmettons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'année 2002. Selon les exigences de notre loi constitutive, vous trouverez également le rapport du vérificateur général.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

LE MINISTRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DU SPORT ET DU LOISIR
JEAN-MARC FOURNIER
QUÉBEC, JUIN 2003

LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
CHRISTIANE CARLE
QUÉBEC, JUIN 2003

LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
JACQUES GARIÉPY
QUÉBEC, JUIN 2003

20. 21. 22. 23.

24. 25. 26. 27.

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	7
LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	8
LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES	9
LES FAITS SAILLANTS DE 2002	10
PARTIE I LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC	11
PARTIE II LES RÉSULTATS OBTENUS	17
Rappel du Plan stratégique 2002-2007 de la Société d'habitation du Québec	18
Orientation 1 : Permettre à un plus grand nombre de ménages d'avoir un logement correspondant à leurs besoins	19
Orientation 2 : Assurer aux citoyens un habitat de qualité	25
Orientation 3 : Favoriser l'amélioration des standards de qualité et l'efficacité de l'industrie québécoise de l'habitation	27
Orientation 4 : Être une organisation performante	29
PARTIE III LE PERSONNEL	37
PARTIE IV LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES	41
PARTIE V LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES ÉTATS FINANCIERS	43

LES ANNEXES	59
ANNEXE 1 : Déclaration de services aux citoyens	61
ANNEXE 2 : Code d'éthique et de déontologie des administrateurs	63
ANNEXE 3 : Politique linguistique	67
ANNEXE 4 : Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information numérique	69
ANNEXE 5 : Présentation sommaire des programmes d'aide à l'habitation	71
ANNEXE 6 : Données statistiques	77



DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Riche en événements, l'année 2002 est marquée par un contexte unique où les taux d'inoccupation des logements locatifs sont particulièrement bas, notamment à Québec, Lévis, Montréal, Longueuil, Laval et Gatineau. L'amélioration des conditions de logement des Québécoises et des Québécois, principalement celles des plus démunis, et la recherche de solutions durables à la rareté de logements locatifs sont en tête des priorités. Malgré l'activité fébrile qui règne dans le secteur de la construction résidentielle, des actions énergiques ont été engagées, dont toute une série de mesures visant à financer la construction et la rénovation de plus de 40 000 logements sur une période de 5 ans. Les investissements totaux des gouvernements du Québec et du Canada, des municipalités et du secteur privé pour la réalisation de ces projets atteindront la somme de 1,8 milliard de dollars.

Ces mesures comprennent :

- le lancement du programme Logement abordable Québec;
- la reconduction et la bonification du programme AccèsLogis Québec;
- une augmentation importante des budgets de revitalisation et de rénovation en milieu urbain par l'intermédiaire du programme Rénovation Québec;
- la reconduction du programme RénoVillage.

Parallèlement à ces mesures, la *Loi modifiant la loi sur la Société d'habitation du Québec* est adoptée le 30 avril 2002. Celle-ci prévoit notamment l'élargissement des pouvoirs des offices d'habitation dans le but de leur permettre de mettre leur expertise à profit pour créer des logements sociaux et communautaires et favoriser la participation accrue des locataires dans la gestion du logement social. Elle donne également à la Société le pouvoir de déléguer à un tiers l'administration de ses programmes et de mettre en œuvre rapidement, sous réserve d'une autorisation du gouvernement, des programmes ou des mesures lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent.

Le 1^{er} juillet, le gouvernement vient en aide aux ménages qui n'ont pu se trouver de logement en soutenant les interventions de 19 municipalités dans la mise en œuvre de plans d'urgence à l'intention de leurs citoyens. Le programme, assorti d'un budget totalisant 9,5 millions de dollars, permet d'offrir des services d'hébergement temporaire et d'entreposage, en plus des 1 150 subventions de supplément au loyer d'urgence destinées à des ménages à faible revenu.

Tout au long de l'année 2002, et dans le contexte fort difficile de la pénurie de logements, la Société a surtout pu compter sur la précieuse collaboration et la solidarité de ses nombreux partenaires et mandataires publics, privés et communautaires, ainsi que sur le dynamisme et le savoir-faire des membres de son personnel dont l'engagement contribue depuis 35 ans au mieux-être d'un important segment de la population québécoise. Nous les en remercions chaleureusement.

LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
CHRISTIANE CARLE
QUÉBEC, JUIN 2003

LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
JACQUES GARIÉPY
QUÉBEC, JUIN 2003

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2002* de la Société d'habitation du Québec décrit la mission, les mandats et les orientations stratégiques de notre organisme. Il présente également les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats.

Tout au cours de l'exercice financier, l'équipe de direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquat, de manière à assurer la réalisation des objectifs déterminés dans le plan stratégique et le plan annuel de gestion des dépenses.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes a évalué le caractère plausible ainsi que la cohérence de l'information relative aux résultats, aux indicateurs et cibles présentés dans ce rapport. Un rapport de validation a été émis à cet effet.



LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
JACQUES GARIÉPY
SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC
QUÉBEC, JUIN 2003

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES

Monsieur Jacques Gariépy
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec
Québec

Monsieur le président-directeur général,

Nous avons examiné l'information et les données présentées dans le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données comprises dans ce document ainsi que les explications fournies incombent à la Direction de la Société d'habitation du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information et de ces données en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre mission d'examen effectuée conformément aux normes professionnelles de l'institut des vérificateurs internes.

Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant les résultats, les indicateurs et les cibles présentés dans ce rapport, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à susciter des discussions sur les renseignements fournis.

Notre examen permet de conclure que l'information et les données concernant les résultats, les indicateurs et les cibles présentés au *Rapport annuel de gestion 2002* sont plausibles et cohérentes.

LE DIRECTEUR DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES
SÉLIM MASSOUH
QUÉBEC, JUIN 2003

LES FAITS SAILLANTS DE 2002

- En 2002, près de 247 000 ménages, principalement à faible revenu, bénéficient des interventions de la Société d'habitation du Québec. De ce nombre, près de 231 000 ménages profitent de l'aide au logement social et communautaire, alors qu'environ 16 000 se prévalent des divers programmes d'amélioration de l'habitat.
- Le nombre de projets déposés à la Société pour créer des logements sociaux et communautaires double comparativement à l'année 2001. Au 31 décembre 2002, 3 573 logements ont été créés depuis 1997, alors que 3 581 sont en voie de l'être.
- En janvier, une tournée ministérielle des grandes villes, effectuée sous le thème « Agir maintenant pour les villes », a permis l'engagement de celles-ci dans le plus vaste chantier de construction et de rénovation de logements qu'ait connu le Québec depuis plus de 10 ans.
- Deux nouveaux programmes voient le jour pendant l'année. Lancé le 5 mars, le programme Logement abordable Québec comporte trois volets : le volet social et communautaire, destiné aux ménages à revenu faible ou modeste; le volet privé, qui permet la création de logements pour des ménages à revenu moyen par des promoteurs du secteur privé; et le volet Kativik, autorisé en mars 2003. Quant au programme Rénovation Québec, qui remplace le Programme de revitalisation des vieux quartiers, il vise à appuyer les centres urbains du Québec, petits ou grands, dans leurs efforts de revitalisation urbaine et de mise en valeur du patrimoine bâti.
- Le 1^{er} juillet 2002, le gouvernement alloue une somme de 9,5 millions de dollars pour aider les municipalités à mettre en place leur plan d'urgence pour les ménages sans logis.
- En octobre, la Société d'habitation du Québec (SHQ) participe aux travaux de la Commission parlementaire sur le logement social et abordable et y dépose un mémoire. Dans la foulée de cet événement, la SHQ invite ses partenaires à discuter d'orientations en matière d'habitation, avec la mise en place d'une table de consultation : la Table Québec Habitation.
- Au printemps 2002, le gouvernement du Québec annonçait sa volonté de conclure avec Montréal et les huit autres grandes villes québécoises de plus de 100 000 habitants des ententes de type « contrats de ville » adaptées à la situation de chacune. Les 29 janvier et 3 avril derniers, la présentation des premiers contrats de ville, soit celui de Montréal et celui de Québec, scelle les termes d'associations basées sur de nouvelles règles de partenariat, notamment en matière d'habitation.

PARTIE I
LA SOCIÉTÉ D'HABITATION
DU QUÉBEC

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

L'ORGANISME

La Société d'habitation du Québec est l'organisme responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques et des programmes d'habitation. Elle agit à titre de conseiller principal du gouvernement du Québec dans ce domaine. Créée en 1967, la Société relève du ministre des Affaires municipales, du Sport et du Loisir et elle est régie par la *Loi sur la Société d'habitation du Québec*.

Pour remplir sa mission, elle dispose de 372 postes autorisés et des revenus de 541 millions de dollars. La Société conserve ses revenus et ses recettes de toutes provenances, et comble ses besoins financiers additionnels par une subvention du gouvernement. La vérification de ses livres et de ses comptes est faite par le vérificateur général du Québec.

■ LA MISSION ET LES CHAMPS D'INTERVENTION

La mission de la Société d'habitation du Québec consiste à :

- faciliter, pour les citoyennes et les citoyens du Québec, l'accès à des conditions adéquates de logement en tenant compte de leurs ressources financières, de la diversité de leurs besoins et de la conjoncture économique et sociodémographique;
- promouvoir l'amélioration des conditions générales de l'habitat au Québec;
- favoriser le développement et la reconnaissance du savoir-faire québécois en habitation.

À cette fin, la Société a pour mandat de :

- proposer des orientations et de soumettre des avis au gouvernement sur les besoins, les objectifs nationaux et les choix stratégiques en matière d'habitation au Québec;
- définir les paramètres généraux des programmes d'aide au logement social et communautaire et d'amélioration de l'habitat, d'encourager leur adaptation sur le plan local par des mandataires et des partenaires, et de soutenir financièrement et techniquement leur mise en place;
- encourager l'initiative communautaire en habitation en accord avec le milieu intéressé pour favoriser une nouvelle approche permettant d'obtenir une adéquation entre les besoins de la population et les programmes gouvernementaux;
- promouvoir, de concert avec les partenaires privés et publics, le développement de l'industrie québécoise de l'habitation en l'aidant à améliorer sa productivité et à s'adapter aux exigences des marchés intérieurs et étrangers;
- réaliser et de soutenir des activités de recherche et de développement, avec des partenaires, afin que ses interventions répondent adéquatement aux besoins de la population.

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (suite)

■ LES GROUPES CIBLES

Concrètement, la Société d'habitation du Québec intervient auprès des ménages à revenu faible ou modeste en leur apportant un soutien financier pour se loger, ou encore en leur fournissant, directement ou par l'intermédiaire d'un propriétaire, qu'il soit bailleur privé ou d'une société à but non lucratif, un logement à coût abordable. L'Allocation-logement et le logement de type HLM (habitations à loyer modique) constituent les mesures qui permettent d'aider le plus grand nombre de ménages dans le besoin.

De plus, plusieurs activités de la Société visent l'amélioration de l'habitat. Le but est de répondre à des problèmes de disponibilité, de capacité financière et de qualité des logements. Ces activités touchent une clientèle plus large de ménages. Dans ces cas, elles peuvent prendre la forme d'une subvention aux dépenses d'immobilisation, permettant ainsi une réduction du coût de logement.

La Société d'habitation du Québec aide aussi des ménages ou des personnes ayant des besoins particuliers. Il s'agit de personnes handicapées, de sans-abri ou encore de personnes dont les besoins d'hébergement sont urgents, comme les femmes victimes de violence familiale.

Soulignons également que des entreprises et des organismes communautaires bénéficient d'une aide financière ou technique de la Société, grâce à des programmes de soutien à l'initiative communautaire et d'appui à l'industrie.

■ LES PARTENAIRES

Pour mettre en œuvre ses programmes à l'échelle locale ou régionale, la Société d'habitation du Québec s'associe à plusieurs partenaires, parmi lesquels :

- la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL);
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- les offices d'habitation;
- les groupes de ressources techniques, les coopératives d'habitation et les organismes d'habitation à but non lucratif;
- les organismes communautaires du secteur de l'habitation;
- les intervenants de l'industrie;
- les institutions financières;
- les ministères et organismes gouvernementaux.

■ LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un conseil d'administration, formé d'au plus neuf membres nommés par le gouvernement, dirige les affaires de la Société. Parmi eux, le gouvernement nomme un président-directeur général, lequel exerce cette fonction à plein temps et est responsable de l'administration et de la direction de la Société.

Le conseil d'administration détermine les orientations et les politiques de la Société. Il adopte les règles d'application des programmes d'habitation. De plus, le conseil approuve le budget et les états financiers, et autorise les emprunts de la Société.

Au 31 décembre 2002, les membres du conseil d'administration de la Société sont :

- Christiane Carle, présidente du conseil d'administration;
- Hélène Wavroch, vice-présidente du conseil;
- Jacques Gariépy, président-directeur général;
- Marie Boivin;
- Jean Dupuis;
- Martin Gauthier;
- Nathalie Lavoie;
- Michel Lemay;
- Jean-Pierre Racette.

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Afin de bien remplir sa mission, tant auprès des bénéficiaires des programmes que des partenaires et des mandataires de la Société d'habitation du Québec, chaque unité administrative est responsable des interventions auprès de ses groupes cibles, ce qui lui permet de mieux répondre à leurs besoins. La SHQ se compose de trois vice-présidences : la Vice-présidence aux politiques et à la planification; la Vice-présidence à la gestion des programmes et la Vice-présidence à l'administration et aux stratégies d'affaires.

La Vice-présidence aux politiques et à la planification est chargée de la planification, du développement ainsi que de l'évaluation des politiques et des programmes. En outre, elle exerce des mandats relatifs à la recherche, aux affaires intergouvernementales et à l'initiative communautaire.

Les deux autres vice-présidences coordonnent l'ensemble des opérations. La Vice-présidence à la gestion des programmes est responsable de la bonne administration de l'ensemble des programmes de la Société : programmes de logement social (habitation à loyer modique et supplément au loyer), programmes de logement communautaire destiné aux coopératives, aux organismes sans but lucratif et aux offices d'habitation et programmes de rénovation résidentielle et d'adaptation de domicile. La Vice-présidence à l'administration et aux stratégies d'affaires est responsable du volet développement des affaires et du soutien administratif auprès de l'ensemble des unités administratives de la Société.

ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

MINISTRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DU SPORT ET DU LOISIR

Jean-Marc Fournier¹

BUREAU DES PLAINTES

Pauline Savard

SECRÉTARIAT

Nathalie Campeau

MODERNISATION

Sélim Massouh²

VICE-PRÉSIDENT À LA GESTION
DES PROGRAMMES

René Dionne

AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Alain François

HABITATION SOCIALE
QUÉBEC

Claude Hamel

HABITATION SOCIALE
MONTRÉAL

Pierre Martel³

HABITATION COMMUNAUTAIRE

Marie-Lise Côté

¹ Monsieur Jean-Marc Fournier est ministre des Affaires municipales, du sport et du loisir depuis le 29 avril 2003.

² Monsieur Sélim Massouh occupe les fonctions de directeur de la modernisation et directeur de la vérification interne et des enquêtes depuis le 3 février 2003.

³ Monsieur Pierre Martel occupe la fonction de directeur de l'habitation sociale-Montréal depuis le 10 mars 2003.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Christiane Carle, présidente

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jacques Gariépy

LÉGENDE



Unité gérée par une professionnelle

VÉRIFICATION INTERNE
ET ENQUÊTES

Sélim Massouh²

AFFAIRES JURIDIQUES

Claude Simard

COMMUNICATIONS

Pierrette Lelièvre

VICE-PRÉSIDENT À L'ADMINISTRATION
ET AUX STRATÉGIES D'AFFAIRES

Yves Poirier

VICE-PRÉSIDENT AUX POLITIQUES
ET À LA PLANIFICATION

Claudel Toussaint

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES
ET PROJETS SPÉCIAUX

Roger Ménard

DÉVELOPPEMENT
DES PROGRAMMES

Hélène Gauthier

PLANIFICATION, RECHERCHE
ET CONCERTATION

Hélène Aubé

TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION

Jacques Fortier

GESTION FINANCIÈRE
ET MATÉRIELLE

Michel Bettez

PERSONNEL

Carmen Robertson

DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE
ET DU NUNAVIK

André Filion



PARTIE II
LES RÉSULTATS OBTENUS

LES RÉSULTATS OBTENUS

Le présent rapport annuel de gestion constitue le premier rapport de ce type présenté par la Société d'habitation du Québec. Outre certains éléments dictés par le « Guide sur le rapport annuel de gestion », le principal changement est le remplacement de la partie qui traitait des actions de la Société par une section qui rend compte des résultats obtenus par rapport aux cibles du plan stratégique pluriannuel de la Société et de son plan annuel de gestion des dépenses. Cependant, afin d'assurer une certaine continuité avec les précédents rapports annuels de la Société, le volet descriptif et statistique habituellement présenté dans la troisième partie du rapport a été mis à jour et placé en annexe. Une description plus complète des programmes apparaît sur le site Web de la Société (www.shq.gouv.qc.ca).

Par ailleurs, les cibles mentionnées dans le Plan stratégique 2002-2007 de la Société d'habitation du Québec avaient été initialement établies sur la base de l'année budgétaire du gouvernement, alors que la reddition de comptes contenue dans ce rapport se fait sur la base de l'année financière de la Société, soit l'année civile. Les cibles ont donc été ajustées en conséquence. Dans certains cas, cela se traduit par un abaissement de la cible puisque le Plan d'accélération des investissements publics n'a pris effet qu'à partir du deuxième trimestre de l'année 2002.

Enfin, comme l'importance des interventions et le niveau d'activité de la Société d'habitation du Québec sont, entre autres, habituellement mieux reflétés par ses engagements que par ses dépenses, en raison de la nature et de la mécanique de ses programmes, les données d'ordre financier mentionnées dans la présente partie et à l'annexe 6 sont basées sur les engagements budgétaires de l'année 2002. Elles présentent des variations plus ou moins importantes selon le cas avec les données correspondantes apparaissant aux états financiers.

■ RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE 2002-2007 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Le Plan stratégique 2002-2007 de la Société d'habitation du Québec a été déposé à l'Assemblée nationale le 18 décembre 2002. Conformément à l'esprit du projet de modernisation de la gestion publique, ce plan quinquennal a été rédigé de manière à exprimer les engagements de la Société sous forme de résultats à atteindre pour le bénéfice des citoyennes et des citoyens.

Les orientations et les enjeux, autour desquels s'articule le Plan stratégique 2002-2007 de la Société se situent dans la continuité du *Plan d'action gouvernemental en habitation 1997-2002* et du *Plan d'accélération des investissements publics* annoncé en novembre 2001, lors du discours sur le budget 2002-2003. Ils sont le fruit d'une réflexion approfondie sur la nature et l'impact des interventions de la Société d'habitation du Québec, et viennent préciser les objectifs et les actions requises par l'évolution des tendances et des perspectives dans le monde de l'habitation.

Les orientations et les axes d'intervention du Plan stratégique 2002-2007 de la Société se résument de la façon suivante :

- permettre à un plus grand nombre de ménages d'avoir un logement qui correspond à leurs besoins en assurant une disponibilité suffisante de logements et une offre de logements et de services résidentiels adaptés, et en proposant une aide aux ménages à faible revenu;
- assurer aux citoyens un habitat de qualité en misant sur la qualité physique et l'habitabilité des bâtiments résidentiels ainsi que sur la revitalisation des milieux résidentiels;
- favoriser l'amélioration des standards de qualité et l'efficacité de l'industrie québécoise de l'habitation, tant pour le développement des marchés intérieurs que des marchés extérieurs;
- être une organisation plus performante, favorisant de meilleures pratiques de gestion, l'amélioration de la prestation de services aux citoyens et aux partenaires, le recours au partenariat ainsi qu'une approche intersectorielle et innovatrice.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

ORIENTATION 1 : PERMETTRE À UN PLUS GRAND NOMBRE DE MÉNAGES D'AVOIR UN LOGEMENT CORRESPONDANT À LEURS BESOINS

Selon les données du recensement de 1996, compilées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, 473 000 ménages québécois avaient des « besoins impérieux » en matière de logements. Quelque 76 % d'entre eux étaient locataires. Parmi les ménages ayant des besoins impérieux, 82 % des locataires et 72 % des propriétaires-occupants étaient dans cette situation uniquement en raison d'un problème d'accessibilité financière. En d'autres mots, les besoins impérieux de ces ménages découlaient non de la nécessité d'être mieux logés, mais de l'obligation de consacrer plus de 30 % de leurs revenus au loyer. Ainsi, pour les ménages à faible revenu, l'incapacité de faire face au coût d'un logement adéquat constitue la véritable problématique.

Le problème d'argent ne constitue pas la seule barrière à l'obtention d'un logement adéquat. Certains citoyens ont de la difficulté à se trouver un logement correspondant à leurs besoins pour des raisons qui ne sont pas liées à leur capacité de payer, mais plutôt à leur condition physique, psychosociale ou familiale. Il peut s'agir de personnes âgées, handicapées ou aux prises avec des problèmes particuliers permanents ou temporaires (ex. : les femmes victimes de violence, les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie).

En outre, les dernières données du marché montrent, au Québec comme ailleurs au Canada, une baisse abrupte des taux d'occupation au cours des dernières années. Ainsi, en octobre 2002, 1,2 % des logements locatifs étaient inoccupés. Il s'agit du niveau le plus bas depuis 16 ans. Les taux sont particulièrement faibles à Gatineau (0,5 %), à Montréal (0,7 %) et à Québec (0,3 %). En fait, la majorité des grandes agglomérations québécoises et canadiennes font actuellement face à une pénurie de logements locatifs à prix abordable.

Par ailleurs, dans les 14 villages du Nunavik, le profil démographique (croissance rapide de la population, population jeune et rythme rapide de formation des ménages) crée une forte pression sur la demande de logements, ce qui occasionne une situation de surpeuplement dans les logements existants. La rigueur du climat en milieu nordique commande des produits résidentiels adaptés. Combinée à l'éloignement et à l'isolement, elle entraîne des coûts extrêmement élevés de construction et de réparation des logements qui deviennent hors de portée des résidents.

Axe d'intervention 1.1 : La disponibilité de logements

La Société d'habitation du Québec aide les ménages à revenu faible ou modeste en augmentant l'offre de logements locatifs abordables. Pour ce faire, la Société soutient financièrement la réalisation de projets résidentiels entrepris notamment par les secteurs privé et communautaire ainsi que par les offices d'habitation. Ces interventions, incluant les interventions dans le Nord du Québec, s'articulent autour des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec.

À cet effet, lors du discours du budget 2002-2003, le gouvernement du Québec annonçait la reconduction et la bonification du programme AccèsLogis Québec pour une autre période de cinq ans, soit de 2002 à 2007. L'investissement total de 257 millions de dollars comprend une bonification de 7 millions de dollars pour la programmation 2001 et prévoit un budget de 50 millions de dollars par année de programmation, permettant ainsi la création de quelque 6 500 logements additionnels de logement pour des ménages à revenu faible ou modeste. Ces budgets et objectifs valent pour les trois volets du programme. Les interventions prévues à l'axe 1.1 visent le premier volet (voir la description sommaire du programme à l'annexe 5).

Par ailleurs, en raison de la rareté des logements locatifs dans plusieurs centres urbains du Québec, les gouvernements du Canada et du Québec ont convenu d'injecter plus de 323 millions de dollars afin de permettre, en 2002 et 2003, la création de 6 500 logements à loyer abordable au Québec. De cette somme, une contribution de 57 millions de dollars est attendue de la part des municipalités touchées. C'est dans cette perspective que le programme Logement abordable Québec est mis en place en février 2002. Les interventions prévues à cet axe visent le volet privé du programme.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

OBJECTIF AUGMENTER L'OFFRE DE LOGEMENTS À LOYER ABORDABLE

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre de nouveaux logements à loyer abordable dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec (hors Nunavik)	560	846	286	51,1

Au cours de l'année 2002, la Société engage une aide financière pour créer 846 nouveaux logements à loyer abordable, soit 782 en vertu du premier volet d'AccèsLogis Québec (sans supplément au loyer) et 64 en vertu du volet privé de Logement abordable Québec. Ce résultat correspond à un engagement, qualifié de conditionnel, envers des organismes dont les projets rencontrent les critères d'admissibilité et qui pourront ainsi en poursuivre l'élaboration (plans et devis, soumissions, budget, financement) en vue de la confirmation définitive de l'octroi de la subvention par la Société et, ultimement, livrer les logements. Comme ce processus se déroule sur une période de 12 à 24 mois, l'année 2002 a aussi vu 301 logements recevoir un tel engagement définitif, tandis que 212 logements ont été livrés.

Ces résultats sont attribuables aux modifications apportées aux normes du programme AccèsLogis Québec en février et en décembre 2002. Rappelons que l'objectif de ces modifications est de faciliter la réalisation des projets dans un contexte de hausse des coûts de construction, particulièrement dans les grandes villes du Québec.

De plus, des efforts constants sont faits au cours de l'année auprès des développeurs pour accélérer la cadence du développement et du dépôt de projets. Le but poursuivi est d'atteindre les objectifs du programme qui s'inscrit dans le Plan d'accélération des investissements publics, annoncé le 1^{er} novembre 2001 lors du discours sur le budget 2002-2003. Ainsi, en 2002, tous les budgets des programmations antérieures d'AccèsLogis Québec, qui n'étaient pas entièrement engagés, le deviennent de même que tous ceux de la programmation 2002.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre de nouveaux logements au Nunavik dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec	50	62	12	24,0

En vertu de l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik, 62 logements sociaux sont créés en 2002.

Le gouvernement du Canada, le gouvernement du Québec et la partie inuite (Société Makivik, Administration régionale Kativik et Office municipal d'habitation Kativik) sont parties à cette entente qui prévoit la construction, sur 5 ans, de quelque 300 logements sociaux au Nunavik.

OBJECTIF AUGMENTER L'OFFRE DE LOGEMENTS SOCIAUX DESTINÉS EXCLUSIVEMENT AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu	472	940	468	99,1

Au cours de l'année 2002, la Société engage une aide financière pour créer 940 logements à loyer abordable, soit 613 en vertu du premier volet d'AccèsLogis Québec (admissibles à un supplément au loyer) et 327 en vertu du volet social et communautaire du programme Logement abordable Québec. Ce résultat correspond à un engagement, qualifié de conditionnel, envers des organismes dont les projets rencontrent les critères d'admissibilité et qui pourront ainsi en poursuivre l'élaboration (plans et devis, soumissions, budget, financement) en vue de la confirmation définitive de l'octroi de la subvention par la Société et, ultimement, livrer les logements. Comme ce processus se déroule sur une période de 12 à 24 mois, l'année 2002 a aussi vu 314 logements recevoir un tel engagement définitif, tandis que 236 autres ont été livrés.

Ces résultats sont également attribuables aux modifications apportées aux normes des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec en février et en décembre 2002, dans le cas du premier, et en décembre 2002, dans le cas du second, et aux efforts fournis au cours de l'année auprès des développeurs pour accélérer la cadence du développement et du dépôt de projets.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

Axe d'intervention 1.2 : L'offre de logements et de services résidentiels adaptés

La Société d'habitation du Québec rejoint les personnes âgées, handicapées ou vivant des situations particulières en vue de leur offrir des logements adaptés à leurs besoins. Les conditions de logement ne se limitent toutefois pas à la disponibilité d'un logement. La Société veille aussi à créer les conditions propices à une offre suffisante de soutien communautaire et d'accompagnement pour favoriser le maintien des personnes dans leur logement. Les interventions de la Société s'articulent autour d'AccèsLogis Québec dont le second volet est destiné aux personnes âgées en

légère perte d'autonomie, et dont le troisième volet est conçu pour les personnes vivant des situations particulières (des sans-abri, des femmes victimes de violence, des jeunes en difficulté, des personnes ayant un problème de santé mentale ou de déficience intellectuelle, etc.). À cette intervention, s'ajoutent le programme de Logements adaptés pour aînés autonomes et le Programme d'adaptation de domicile dont une description sommaire apparaît à l'annexe 5.

OBJECTIF PERMETTRE AUX PERSONNES ÂGÉES EN PERTE D'AUTONOMIE ET AUX PERSONNES HANDICAPÉES DE VIVRE LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE DANS LEUR LOGEMENT DE FAÇON FONCTIONNELLE ET SÉCURITAIRE

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre de logements privés ou communautaires nouvellement adaptés pour les personnes âgées	2 368	3 035	667	29,4

Au cours de l'année 2002, la Société engage une aide financière pour offrir 3 035 logements adaptés pour les personnes âgées, soit 569 logements communautaires en vertu du second volet d'AccèsLogis Québec et 2 466 logements adaptés grâce au programme Logements adaptés pour aînés autonomes. Pour ce qui est de l'aide accordée en vertu du second volet d'AccèsLogis Québec, le résultat correspond à un engagement, qualifié de conditionnel, envers des organismes dont les projets rencontrent les critères d'admissibilité et qui pourront ainsi en poursuivre l'élaboration (plans et devis, soumissions, budget, financement) en vue de la confirmation définitive de l'octroi de la subvention par la Société et, ultimement, livrer les logements. Comme ce processus se déroule sur une période de 12 à 24 mois, l'année 2002 a aussi vu 650 logements recevoir un tel engagement définitif tandis que 306 logements ont été livrés.

Plusieurs facteurs expliquent le dépassement de la cible stratégique pour l'année 2002 : la popularité des programmes attribuable aux besoins croissants de la population en matière de logements adaptés; les modifications apportées aux normes du programme AccèsLogis Québec en février et en décembre 2002 ainsi que les efforts fournis au cours de l'année auprès des développeurs pour accélérer la cadence du développement et du dépôt de projets.

En outre, depuis septembre 2000, la livraison du programme Logements adaptés pour aînés autonomes est confiée aux municipalités régionales de comté et aux villes qui sont membres de communautés urbaines. Cette façon de faire permet, entre autres, de mieux rejoindre la clientèle des personnes âgées sur l'ensemble du territoire québécois.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre de logements privés nouvellement adaptés pour les personnes handicapées	450	532	82	18,2

En 2002, la Société autorise 532 personnes à effectuer les travaux d'adaptation requis pour leur résidence ou leur logement conformément au Programme d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées. À cet effet, les centres locaux de services communautaires (CLSC) sont mis à contribution afin de produire le plus rapidement possible les rapports d'ergothérapie qui sont une étape nécessaire au traitement des dossiers.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés aux personnes vivant des situations particulières liées au logement	93	572	479	515,1

Au cours de l'année 2002, la Société engage une aide financière pour offrir 572 nouveaux logements avec services adaptés destinés, en vertu du troisième volet d'AccèsLogis Québec, aux personnes vivant des situations particulières. Ce résultat correspond à un engagement, qualifié de conditionnel, envers des organismes dont les projets rencontrent les critères d'admissibilité et qui pourront ainsi en poursuivre l'élaboration (plans et devis, soumissions, budget, financement) en vue de la confirmation définitive de l'octroi de la subvention par la Société et, ultimement, livrer les logements. Comme ce processus se déroule sur une période de 12 à 24 mois, l'année 2002 a aussi vu 352 logements recevoir un tel engagement définitif tandis que 217 logements ont été livrés.

Plusieurs facteurs expliquent le dépassement de la cible stratégique pour l'année 2002 : les besoins croissants de la population en matière de logements qui offrent des services adaptés (les besoins exprimés par le milieu conduisent la Société à inscrire une plus grande proportion de logements que prévue dans le troisième volet d'AccèsLogis Québec); les modifications apportées aux normes du programme en février et en décembre 2002 et les efforts fournis au cours de l'année auprès des développeurs pour accélérer la cadence du développement et du dépôt de projets.

Axe d'intervention 1.3 : L'aide aux ménages à faible revenu

La Société met des logements sociaux, communément appelés habitations à loyer modique (HLM) à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés financières à bien se loger. Sur le marché locatif privé elle subventionne les ménages à faible revenu pour qu'ils aient accès à un logement aux mêmes conditions financières que s'il s'agissait d'un logement de type HLM, ou elle leur accorde une allocation, contribuant ainsi à alléger la part de leur revenu consacrée au logement.

Des règlements régissent l'attribution et les conditions de location des HLM et des logements admissibles au Supplément au loyer. Le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique régit la sélection des personnes qui désirent habiter un logement social. De son côté, le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique fixe le loyer de base des locataires de HLM à 25 % des revenus du ménage. S'ajoutent à ce montant des frais mensuels pour l'électricité et certaines autres dépenses, le cas échéant.

Dans la mesure du possible, la Société d'habitation du Québec applique les principes de développement durable aux logements qu'elle gère. Elle veille à allouer des budgets suffisants pour parer aux réparations majeures et améliorer son parc de logements. Elle veille également à ce que les travaux réalisés permettent de faire des économies d'énergie lorsque c'est possible.

On trouvera à l'annexe 5 une description sommaire des programmes relatifs à cet axe d'intervention. Il s'agit des programmes :

- Logement à but non lucratif public ;
 - volet régulier
 - volet inuit
- Logement à but non lucratif privé ;
 - coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif
 - logements autochtones urbains
 - logements autochtones ruraux
- Supplément au loyer ;
- Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles ;
- AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

OBJECTIF	MAINTENIR EN NOMBRE ET EN QUALITÉ LE PARC DE LOGEMENTS SOCIAUX DESTINÉS EXCLUSIVEMENT AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU				
	INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART EN NOMBRE	EN %
	Nombre de logements sociaux, destinés exclusivement aux ménages à faible revenu, qui étaient en exploitation le 31 décembre 2001 et qui sont encore en exploitation le 31 décembre de chaque année	84 678	84 841	163	0,2

Depuis 1994, le nombre de logements sociaux (HLM et suppléments au loyer, volet régulier) est relativement stable, exception faite des unités de supplément au loyer qui sont annulées parce que non transférables (accord Canada-Québec de 1977). On dénombre 72 958 logements de type HLM et 11 883 suppléments au loyer, volet régulier. Toutefois, pris globalement, le parc de logements sociaux continue d'évoluer grâce aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec.

Par ailleurs, la Société approuve, en 2002, des budgets d'entretien et de modernisation des immeubles HLM subventionnés au déficit d'exploitation (logements appartenant aux volets Office d'habitation (OH), Coopérative - Organisme à but non lucratif (COOP-OBNL) et Autochtones hors réserve) pour plus de 56 millions de dollars, soit une moyenne de 808 \$ par logement. Les dépenses, pour le volet Inuit, totalisent quelque 4,7 millions de dollars, soit une moyenne de 2 458 \$ par logement. Ces investissements effectués annuellement permettent de maintenir les logements du parc de HLM en qualité et en nombre.

De façon globale, selon les prévisions budgétaires de 2002 :

- Le déficit annuel d'exploitation des 61 114 logements gérés par les offices d'habitation s'établit à 241,8 millions de dollars, toute contribution confondue, soit une subvention mensuelle moyenne de 330 \$ par logement. De plus, les subventions versées à la Société de gestion immobilière - Société d'habitation du Québec (SGI-SHQ) et à la Corporation d'hébergement du Québec (CHQ), pour les 1 770 logements dont elles assument la gestion, se chiffrent à 4,1 millions de dollars.
- On compte aussi 6 249 logements de type COOP-OBNL. Les subventions au déficit d'exploitation pour 4 986 des 6 249 logements atteignent 26,5 millions de dollars. Le montant mensuel moyen de subvention au déficit est de 443 \$ par logement. Pour les 1 263 autres logements, la subvention pour rabattre les taux d'intérêt atteint un peu plus de 1,1 million de dollars, soit 70 \$ par logement par mois.
- Il y a 1 840 logements sociaux au Nunavik dont la gestion est confiée à l'Office municipal d'habitation de Kativik (OMHK). De plus, la Société subventionne 58 logements gérés par l'Administration Kativik, le Centre de santé Inuulitsivik et le Centre de santé Tulattavik. Le déficit d'exploitation des logements s'élève à 53,6 millions de dollars. Le montant mensuel moyen de subvention au déficit s'établit à 2 351 \$ par logement.
- Le volet Autochtones hors réserve compte 1 927 logements. Le déficit d'exploitation pour 1 880 des 1 927 logements s'établit à 12,6 millions de dollars. Le montant mensuel moyen de subvention au déficit est de 560 \$ par logement. Pour les 47 autres logements, la subvention pour rabattre les intérêts atteint 28 459 \$, soit 51 \$ par logement par mois.
- On compte 11 883 logements admissibles au supplément au loyer dit régulier qui regroupe le volet COOP-OBNL et le volet du marché locatif privé. Ce nombre inclut les 500 qui ont été ajoutés à titre de mesures d'urgence en 2001 pour une durée de 2 ans et qui sont entièrement à la charge du gouvernement du Québec et des municipalités. Au cours de l'année, la Société alloue 10 millions de dollars en subvention pour 4 145 logements du volet COOP-OBNL. Le montant mensuel moyen de subvention est de 204 \$ par logement. Dans le volet réservé au marché locatif privé (mandataires et OBNL pour handicapés), 25,3 millions de dollars sont alloués pour 7 738 logements, soit un montant mensuel moyen de 271 \$ par logement.
- D'autres subventions de supplément au loyer sont quant à elles entièrement financées par le gouvernement du Québec et, sauf exception, par les municipalités. Il s'agit des 2 120 logements admissibles créés via les programmes AccèsLogis Québec (1 645) et Achat-Rénovation (445) et pour lesquels 5,5 millions de dollars sont versés en 2002.
- Enfin, 1 070 logements de supplément au loyer sont octroyés par le biais du programme d'aide d'urgence de 2002 et font l'objet de subventions totalisant quelque 2,6 millions de dollars.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

OBJECTIF AUGMENTER LA PROPORTION DE MÉNAGES REJOINTS PAR L'ALLOCATION-LOGEMENT

INDICATEUR DE RÉSULTAT

Taux de participation à l'Allocation-Logement

Une cible sera établie lorsque des statistiques plus détaillées, permettant une mesure précise du bassin des ménages ciblés, seront disponibles.

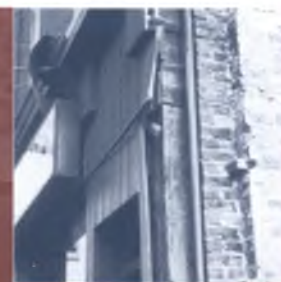
Toutefois, différentes activités publicitaires sont organisées chaque année pour tenter de joindre des ménages potentiellement admissibles à ce programme. En 2002 particulièrement :

- une page publicitaire est insérée, au printemps, dans le Répertoire des services communautaires du Grand Montréal;
- le 21 avril, l'Allocation-logement est l'un des sujets de l'émission télévisée « Y a plein d'soleil »;
- des dépliants sont distribués un peu partout au Québec, notamment auprès d'organismes publics.

Par ailleurs, les ménages, bénéficiaires de l'assistance-emploi, sont maintenant systématiquement inscrits au programme.

En général, les campagnes de publicité suscitent de nombreuses demandes d'information, notamment au ministère du Revenu qui enregistre un surplus d'appels au cours de ces périodes. De plus, les associations et les organismes auxquels sont régulièrement transmis des dépliants sont en mesure d'identifier les ménages potentiellement admissibles au programme et de leur fournir l'information pertinente. Enfin, l'action concertée avec d'autres ministères (ex. : inscription systématique des bénéficiaires de l'assistance-emploi) permet de joindre un plus grand nombre de ménages à faible revenu.

Au 30 septembre 2002, 141 026 ménages bénéficient d'une aide moyenne de 55 \$ par mois. Leur taux d'effort (le pourcentage du revenu qui est consacré au coût du logement) est réduit en moyenne de 8 %. Par rapport à l'an dernier, on constate une diminution des ménages qui reçoivent l'allocation-logement, notamment parmi des familles, en raison de l'amélioration de la situation économique qui se traduit par la baisse sensible de ménages bénéficiaires de l'assistance-emploi.



LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

ORIENTATION 2 : ASSURER AUX CITOYENS UN HABITAT DE QUALITÉ

Certaines villes sont aux prises avec des quartiers urbains centraux en difficulté. Bien que, dans certains cas, on semble assister à un renversement de tendance, une revitalisation autonome de ces quartiers pourrait s'étaler sur une longue période.

Les quartiers en difficulté constituent des territoires à forte concentration de pauvreté. Si rien n'est fait, ce phénomène risque de s'alimenter de lui-même, entraînant une détérioration encore plus grande du milieu bâti et une concentration accrue de la pauvreté.

Les personnes vivant dans ces milieux ont plus de difficulté à se sortir de la pauvreté que celles qui habitent des secteurs où l'on trouve une meilleure mixité socio-économique.

Par ailleurs, en milieu rural, une partie significative des propriétaires-occupants à faible revenu habitent un logement nécessitant des réparations majeures. L'amélioration de la situation financière des ménages ruraux pourrait être lente et l'exode vers les villes se poursuivra. Rien ne permet donc de voir une amélioration significative des logements dans ces milieux sans le soutien de l'État.

Axe d'intervention 2.1 : La qualité physique et l'habitabilité des bâtiments résidentiels

La Société d'habitation du Québec aide financièrement les propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural dans le but de leur permettre de corriger une ou plusieurs déficiences graves de leur logement. Elle poursuit également ses actions pour aider les propriétaires de logements aux prises avec des problèmes particuliers qui menacent l'intégrité de certains logements ou la santé de leurs occupants. On trouvera à l'annexe 5 une description sommaire des programmes relatifs à cet axe d'intervention.

Il s'agit des programmes :

- RénoVillage (Aide à la rénovation en milieu rural);
- Amélioration des maisons d'hébergement;
- Réparation d'urgence;
- Aide à la rénovation résidentielle pour la localité de Radisson;
- Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite;
- Aide financière pour les propriétaires de maison exposée au radon dans les secteurs d'Oka, de Saint-Joseph-du-Lac ou de Saint-André-d'Argenteuil;
- Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires-occupants de la région de Kativik;
- Achat-rénovation à l'intention des ménages de la région de Kativik.

Notons aussi que lors du discours sur le budget 2002-2003, le programme RénoVillage a été reconduit pour deux ans (2002-2003 et 2003-2004) avec un budget d'engagement de 18,0 millions de dollars par année, en incluant la contribution du gouvernement fédéral.

OBJECTIF AMÉLIORER LA QUALITÉ DES LOGEMENTS, NOTAMMENT EN MILIEU RURAL

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre de logements ruraux rénovés grâce à une aide financière	2 700	2 668	(32)	(1,2)

Au cours de l'année 2002, 2 668 ménages vivant en milieu rural sont autorisés à débiter les travaux de rénovation de leur résidence. Le montant moyen de l'aide financière accordée est de 5 520 \$ par logement. Depuis la mise en œuvre du programme en mai 1998 jusqu'au 31 décembre 2002, plus de 12 300 ménages à faible revenu ont profité de RénoVillage grâce à une enveloppe budgétaire globale de 68,5 millions de dollars.

D'autres programmes non visés par la cible sont également touchés par cet axe :

- Réparations d'urgence : des engagements budgétaires de 1,4 million de dollars sont pris pour la réparation de 487 logements. L'aide financière moyenne par logement est de 2 846 \$. Le gouvernement fédéral assure 75 % du financement de ce programme.
- Amélioration des maisons d'hébergement : des engagements budgétaires de 3,2 millions de dollars sont pris pour des interventions dans 29 dossiers totalisant 424 logements. L'aide financière moyenne représente 7 455 \$ par logement.
- Radisson : pour la deuxième année du programme, la Société engage plus de 350 000 \$ dans les 39 dossiers. L'aide moyenne s'élève à 9 289 \$.
- Pyrite : entre le 1er janvier et le 31 décembre 2002, 591 dossiers sont engagés pour un total de 4 344 871 \$. Les travaux représentent un montant de 10 414 778 \$. La participation des municipalités s'élève à 512 677 \$.
- Radon : la plupart des propriétaires inscrits au projet pilote ont en main leurs plans et devis. Parmi eux, cinq propriétaires sont autorisés à faire les travaux de mitigation proposés. L'aide financière engagée totalise quelque 12 000 \$.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

Axe d'intervention 2.2 : La revitalisation des milieux résidentiels

Dans une économie nouvelle, basée sur des ressources humaines de plus en plus mobiles, la qualité de l'habitat et des milieux de vie comme la nôtre est un facteur de localisation de plus en plus déterminant. Les ressources compétentes et les investissements iront là où il est agréable de vivre de façon stimulante, épanouissante et sécuritaire. La préservation de la qualité et de l'attrait des quartiers résidentiels est incontournable.

Là où cette qualité et cet attrait paraissent insuffisants, la Société intervient sur les activités de revitalisation. Deux programmes de la SHQ, Revitalisation des vieux quartiers et Rénovation Québec contribuent à l'atteinte de ces objectifs. D'ailleurs, un montant de 95 millions de dollars a été octroyé à Rénovation Québec conformément au Programme d'accélération des investissements publics annoncé lors du discours sur le budget 2002-2003.

OBJECTIF	AMÉLIORER LA QUALITÉ DU CADRE BÂTI RÉSIDENTIEL DANS LES QUARTIERS URBAINS EN DIFFICULTÉ				
	INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART EN NOMBRE	EN %
	Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux de revitalisation	7 416	8 958	1 542	20,8
	Valeur des travaux de revitalisation réalisés	232 M\$	131 M\$	(101)	(43,1)

Bien que le nombre de logements ayant fait l'objet d'autorisation de travaux de revitalisation soit supérieur de 21 % à ce qui était prévu pour l'année 2002, la valeur des travaux autorisés y est inférieure de 43 %. Ceci s'explique par la nature et l'ampleur des travaux réalisés. En effet, le coût moyen de ceux-ci a été moins élevé comparativement aux années passées.

En 2002, 20 nouvelles villes fusionnées participent au programme Revitalisation des vieux quartiers. Dans les volets Rénovation résidentielle et Mise en valeur du quartier, la Société engage 14 millions de dollars et les municipalités en versent autant pour 1 158 dossiers totalisant 8 958 logements. Le coût des travaux s'élève à plus de 125 millions de dollars auxquels s'ajoutent ceux de 2,8 millions de dollars qui ont été consacrés à la conservation du patrimoine bâti.

Depuis le début de ce programme, la Société a engagé plus de 120 millions de dollars pour des interventions dans quelque 10 800 dossiers dont plus des deux tiers touchent environ 43 000 logements, les investissements générés totalisent plus de 1 milliard de dollars.

En 2002, une trentaine de municipalités travaillent à développer leur propre programme dans la cadre de Rénovation Québec en vue de signer une entente de gestion avec la Société. Au 31 décembre 2002, la Société engage 5 250 \$ pour sept dossiers dans le volet Rénovation. Près de 1 million de dollars est engagé pour huit projets dans le volet Conservation du patrimoine bâti et les investissements correspondant à ces travaux s'élèvent à 2,8 millions de dollars. Ces résultats s'expliquent par le délai nécessaire à l'appropriation du nouveau programme par les municipalités.



LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

ORIENTATION 3 : FAVORISER L'AMÉLIORATION DES STANDARDS DE QUALITÉ ET L'EFFICACITÉ DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

En 2002, les dépenses en habitation, tant en construction neuve qu'en rénovation se sont élevées à 11,1 milliards de dollars contribuant à l'emploi de plus de 162 000 personnes par année, 103 000 des emplois ainsi créés étaient des emplois directs. Les investissements en rénovation résidentielle se sont élevés à 5,9 milliards de dollars, alors que les activités relatives à la construction neuve ont atteint 5,2 milliards de dollars, ce qui représente une croissance de 57,5 % par rapport à 2001.

En ce qui concerne les exportations en habitation, le marché américain représente actuellement 97 % du volume des exportations du Québec. Cependant, on observe un début de regroupement d'entreprises qui veulent réaliser des projets sur plusieurs autres marchés étrangers. L'Amérique latine, l'Europe de l'Est et l'Europe de l'Ouest offrent des possibilités intéressantes pour des créneaux particuliers. Le marché de la Chine représente un grand potentiel en raison de sa forte croissance économique.

Malgré que le secteur de l'habitation ait un poids déterminant pour l'économie du Québec et que les marchés extérieurs représentent un potentiel important pour les entreprises québécoises, des défis de taille restent à relever. La diversification des ménages, le vieillissement de la population et les nouvelles préoccupations des consommateurs liés, entre autres, à la durabilité des bâtiments et à la santé des occupants, contribuent à transformer la demande en habitation. Pour répondre aux nouvelles exigences des clientèles dans un contexte de concurrence accrue, les entreprises québécoises de l'habitation doivent s'adapter aux caractéristiques actuelles et émergentes du marché, notamment en améliorant la qualité de leurs produits et de leurs services. La croissance démographique de plus en plus faible est susceptible d'amenuiser, à long terme, la croissance de la demande intérieure en habitation. En conséquence, l'industrie se doit de pallier cette faible croissance éventuelle en s'intéressant au vaste potentiel du marché mondial de l'habitation. Or, malgré quelques gains récents, les entreprises québécoises de l'habitation sont encore peu présentes sur les marchés extérieurs, bien qu'elles offrent un produit considéré comme l'un des meilleurs.

Les défis à relever sont d'autant plus grands que les entreprises québécoises œuvrant en habitation sont parcellisées et généralement de petite taille. Isolées, elles accusent souvent un certain retard pour s'approprier les nouvelles technologies de production et s'adapter aux exigences techniques du développement durable. Par ailleurs, la plupart des entreprises n'ont jamais eu à faire face à la compétition externe qui continuera de s'accroître au rythme de la mondialisation de l'économie.

C'est dans ce contexte que la Société intervient stratégiquement, depuis 1997, auprès de l'industrie québécoise de l'habitation afin de soutenir sa croissance, son développement et de favoriser :

- la qualité de l'habitat, tant du côté de la construction neuve que de la rénovation, par l'élaboration de produits à forte valeur ajoutée, de normes de confort accru, d'une meilleure efficacité énergétique des bâtiments et par la réduction des coûts d'entretien grâce à une construction saine et durable, à une architecture et à un aménagement fonctionnels;
- une présence accrue des entreprises du secteur sur les marchés extérieurs.

Axes d'intervention 3.1 et 3.2 : Le développement des marchés intérieurs et extérieurs

En 2002, la Société d'habitation du Québec continue à agir pour améliorer la qualité de la construction résidentielle, pour informer les consommateurs et susciter leur vigilance. Elle contribue à rapprocher l'offre des entrepreneurs des attentes des consommateurs et encourage la formation d'appoint des entrepreneurs œuvrant dans la construction résidentielle pour leur permettre d'améliorer leurs services. Des efforts sont également faits pour permettre aux entreprises du secteur d'être plus présentes sur les marchés étrangers.

Les interventions de la Société relatives à ces axes s'articulent autour des activités suivantes du programme Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation :

- études visant le développement de marchés;
- activités de concertation, de promotion et de sensibilisation;
- accueil de délégations et de missions hors Québec.



LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

OBJECTIF CONTRIBUER À UNE MEILLEURE QUALITÉ DANS LA CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre d'organismes ayant bénéficié d'une aide financière pour élaborer des projets sur le marché québécois.	10	13	3	30,0

En 2002, 13 entreprises et organismes bénéficient d'une aide financière pour élaborer des projets sur le marché québécois. Onze projets spécifiques concernent l'amélioration de la qualité des produits et services en habitation, la formation des entrepreneurs et la sensibilisation du grand public. À titre d'exemple, la Société collabore, par une contribution financière et technique, à la réalisation des diverses étapes d'expansion et de consolidation du programme Novoclimat, mis en œuvre par l'Agence de l'efficacité énergétique. Il s'agit d'un projet moteur structurant réalisé en complémentarité avec plusieurs intervenants. Deux organismes obtiennent une aide pour leur fonctionnement. Il s'agit, d'une part, de la Société d'histoire du Lac-Saint-Jean, organisme qui offre des services-conseils accessibles au grand public afin de conserver l'aspect architectural d'origine des bâtiments résidentiels de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean et, d'autre part, de l'Association des constructeurs pour la qualité dans la construction, dont la mission est d'informer, de défendre et de protéger les consommateurs aux prises avec des problèmes reliés à la construction et à la rénovation résidentielles.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre d'activités de sensibilisation et de promotion auprès des entreprises	20	24	4	20,0

Dans le but de favoriser la promotion des produits et services de l'industrie de l'habitation, la Société participe aux Salons sur l'habitation, aux congrès des principales associations d'entrepreneurs de la construction ainsi qu'aux expositions spécialisées, telles que Expo Contech, qui s'adressent aux professionnels de la construction.

OBJECTIF CONTRIBUER À LA CROISSANCE DES EXPORTATIONS QUÉBÉCOISES EN HABITATION, EN PARTICULIER CELLES DES PRODUITS ET SERVICES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre d'entreprises ayant bénéficié d'une aide financière pour élaborer de nouveaux projets sur les marchés extérieurs	15	25	10	66,7

En 2002, 25 entreprises et organismes bénéficient d'une aide financière pour élaborer des projets sur les marchés étrangers. Vingt-trois visent la promotion et le développement de projets d'habitation à l'étranger par des organismes et entreprises du secteur. À titre d'exemple, la Société appuie financièrement la construction de maisons modèles sur les marchés d'exportation comme ceux du Chili et de la France. Par ailleurs, sur le marché intérieur québécois, 11 projets concernent l'amélioration de la qualité des produits et services en habitation, la formation des entrepreneurs et la sensibilisation du grand public. Deux organismes ont bénéficié d'une aide pour leurs activités : ce sont, d'une part, le *Quebec Wood Export*, un organisme qui fait la promotion des produits du bois et de ses dérivés, dont la maison usinée à ossature de bois, et, d'autre part, le *Shanghai Canadian Building Center*, un partenariat d'exportation Québec/Shanghai.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002	ÉCART	
			EN NOMBRE	EN %
Nombre d'entreprises ayant bénéficié d'une activité de sensibilisation aux avantages des marchés d'exportation	80	160	80	100,0

En 2002, la participation de la Société à de nouvelles activités de réseautage, telles que la première édition d'Export Alliance, a permis de doubler le nombre prévu d'entreprises québécoises ayant bénéficié d'une activité de sensibilisation aux marchés d'exportation.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

ORIENTATION 4 : ÊTRE UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE

La Société d'habitation du Québec est pleinement engagée dans la modernisation de la gestion gouvernementale. « Être une organisation plus performante » est le mot d'ordre qui permet de donner un sens à l'engagement de la Société et de mobiliser tous les acteurs concernés pour offrir des services de haute qualité dans le domaine de l'habitation.

Dans cette orientation, on voit apparaître la notion « d'indicateur de mise en œuvre » qui fait référence au degré d'avancement des étapes d'un projet organisationnel, alors que « l'indicateur de résultat » concerne les résultats produits, les coûts et les effets des programmes sur la clientèle.

Axe d'intervention : 4.1 : Les pratiques de gestion

En 2002, la Société continue de renforcer les fonctions de planification, de suivi et d'évaluation de ses interventions dans le but d'en faire un processus systématique applicable à tous les niveaux de l'organisation. Des actions se poursuivent également afin de favoriser la mobilisation du personnel, une condition essentielle à l'atteinte d'objectifs communs et, surtout, à une plus grande qualité de services.

OBJECTIF **AXER LA GESTION SUR LES RÉSULTATS**

INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE

Degré d'avancement de l'élaboration d'indicateurs de résultats et d'un tableau de bord permettant le suivi des objectifs stratégiques et opérationnels

CIBLE 2002

31 décembre 2002 : avoir un ensemble d'indicateurs de résultats de même qu'un tableau de bord permettant le suivi des objectifs stratégiques et opérationnels

RÉSULTAT 2002

Prototype de tableau de bord stratégique réalisé le 31 octobre 2002

En octobre 2002, un prototype de tableau de bord stratégique est réalisé. À la suite de consultations internes, il sera modifié afin de mieux refléter les préoccupations de gestion des différents secteurs de la Société. Le tableau de bord devrait être complété au cours de 2003.

INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE

Degré d'avancement de l'élaboration de règles d'évaluation (politique d'évaluation) applicables à tous les programmes de la Société d'habitation du Québec

CIBLE 2002

Automne 2002 : avoir adopté une politique d'évaluation de programme, applicable à tous les programmes de la Société d'habitation du Québec

RÉSULTAT 2002

Projet de politique d'évaluation de programme élaborée, mais non adoptée au 31 décembre 2002

Un projet de Politique d'évaluation de programme est élaboré au cours de l'année 2002 afin d'instaurer, au sein de la Société, un processus systématique d'évaluation de ses politiques et de ses programmes. Par cette démarche, la Société entend favoriser la réalisation d'évaluations fiables permettant de fournir de l'information judicieuse pour la planification stratégique, la gestion des ressources, la reddition de comptes et l'amélioration de la prestation de ses services. En raison de la durée des consultations internes sur le projet, la politique d'évaluation de programme a été adoptée le 25 mars 2003.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

OBJECTIF *AXER LA GESTION SUR LES RÉSULTATS (SUITE)*

INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE

Pourcentage de programmes évalués, notamment en ce qui a trait à leur pertinence et à leurs répercussions, le 31 décembre de chaque année.

La Société entend se donner en 2003 un plan pluriannuel d'évaluation de programme. Ce plan précisera comment la SHQ entend réaliser son objectif stratégique qui consiste à évaluer tous ses programmes d'ici 2007.

Malgré l'absence de politique officielle et de planification formelle des activités d'évaluation, la fonction évaluation existe depuis plusieurs années au sein de la Société. Ainsi, une consultation portant sur les programmes d'adaptation et de rénovation est menée au cours de l'été et de l'automne 2002. Cette consultation permet de recueillir les opinions des différents partenaires de la Société sur les améliorations à apporter à ses interventions. Elle vient appuyer une évaluation pancanadienne des programmes d'adaptation et de rénovation, à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE

Pourcentage des employés évalués par attentes signifiées

Malgré l'absence de cible pour cette année, 38 % des employés de la SHQ ont été évalués, dont 14,5 % par attentes signifiées.

En décembre 2002, une politique de gestion du rendement du personnel sur la base des résultats attendus est adoptée. Cette politique établit les principes de la gestion du rendement sur la base des résultats et elle est accompagnée de guides destinés à en soutenir la pratique. Avant l'adoption de cette politique, la Société ne disposait d'aucun cadre de référence sur la pratique de la gestion sur la base des résultats. La pratique reposait uniquement sur les initiatives individuelles de certains cadres. De plus, au cours de l'année 2002, tous les cadres de la Société participent à une formation d'une durée de 35 heures portant sur la gestion axée sur les résultats.

Pour les années à venir, la Société entend poursuivre la formation des gestionnaires en s'adressant maintenant plus particulièrement aux professionnels en situation de gestion. Afin de mieux refléter la réalité en matière d'évaluation des employés, la Société, qui visait un objectif stratégique de 100 % en 2003, a décidé d'étaler cet objectif sur plusieurs années (ex. : 60% en 2003; 70% en 2004; 80% en 2005; 90% en 2006 et 100% en 2007).



LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

OBJECTIF ACCROÎTRE LA MOBILISATION DU PERSONNEL

INDICATEUR DE RÉSULTAT

L'indice de performance humaine pour les 40 éléments relatifs aux conditions de mobilisation

L'indice de performance humaine est une mesure de mobilisation du personnel à partir de leurs perceptions individuelles et collectives. Il mesure en quelque sorte le degré de satisfaction du personnel.

En 2002, alors que le sondage est tenu pour la deuxième année consécutive, les résultats sur l'indice de performance humaine donnent un indice global de 73,4 %. La cible stratégique visée est de 80 % pour 2007, une augmentation de 1,1 point de pourcentage par rapport au résultat de 2001.

Le sondage sur l'indice de performance humaine suscite des attentes chez le personnel. La Direction du personnel puise, entre autres dans les résultats du sondage, des indications sur les sujets de préoccupation les plus importants pour développer des programmes et des politiques comme le programme de formation des cadres, la planification stratégique de la main-d'œuvre et la politique de gestion du rendement.

Par ailleurs, lors des travaux du Comité ministériel d'organisation du travail, un sous-comité sur la qualité de vie au travail est mis sur pied. Il tient sa première rencontre en décembre 2002. Son mandat consiste principalement à proposer des pistes d'intervention en vue de l'amélioration continue de la qualité de vie au travail.



LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

Axe d'intervention 4.2 : La prestation de services aux clients et aux partenaires

La Société d'habitation du Québec vise l'amélioration continue de la prestation de ses services. Les principales voies retenues pour y parvenir sont les suivantes : rendre publics ses engagements en matière de qualité de services, mettre son personnel, ses clientèles et ses mandataires à contribution pour développer des mécanismes permettant d'améliorer ses services et continuer à étendre la prestation électronique de services.

OBJECTIF AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTÈLES ET AUX PARTENAIRES		
INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002
Degré d'avancement de l'élaboration et de mise en application de mécanismes continus d'évaluation des attentes et de la satisfaction des clientèles	À intervalles réguliers, avoir en main les résultats d'une évaluation de la satisfaction des clients	Présentation aux autorités d'un Rapport annuel sur l'application de la <i>Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes</i>
Afin de choisir les mécanismes les plus appropriés pour améliorer les services, il importe de connaître non seulement les besoins des clients, mais leur appréciation des services reçus. C'est dans cette optique que le Bureau des plaintes, créé en janvier 2000, reçoit et traite les demandes émanant des clientèles de la Société. Annuellement, il transmet aux autorités un Rapport sur l'application de la <i>Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes</i>. Ce rapport fait état des différentes demandes reçues et traitées. Des recommandations y sont également présentées quant aux améliorations à apporter à l'égard des interventions ou de la prestation des services de la Société et de ses mandataires.		
INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE	CIBLE 2002	RÉSULTAT 2002
Degré d'avancement de l'élaboration et de mise en application de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Automne 2002 : avoir rendu publique une première déclaration de services aux citoyens	Première édition de la <i>Déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec</i> rendue publique le 28 octobre 2002
Le 28 octobre 2002, la Société d'habitation du Québec publie, sur son site Web, la première édition de sa <i>Déclaration de services aux citoyens</i>. Cette déclaration présente les engagements que le personnel de la Société entend respecter dans ses rapports avec les citoyennes et les citoyens. Il s'agit d'une initiative qui s'inscrit directement dans l'effort gouvernemental pour simplifier les rapports entre l'État et la population du Québec et lui assurer des services de qualité.		
INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE		
Degré d'avancement de l'élaboration et de réalisation d'un plan d'amélioration des services aux clientèles.		
En 2002, les actions de la Société en matière de qualité des services sont concentrées sur l'élaboration d'une première <i>Déclaration de services aux citoyens</i>. Pour l'année 2003, les actions de la Société s'articuleront autour de l'élaboration d'un plan d'amélioration des services offerts aux clientèles et aux partenaires.		

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

OBJECTIF *RENDRE ACCESSIBLE L'ENSEMBLE DES PROGRAMMES ET DES SERVICES PAR INTERNET*

INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE

Proportion des publications et des documents d'informations disponibles sur le Web gouvernemental

Le contenu des dépliants et des publications de la Société sont déjà disponibles sur son site Web qui est accessible par hyperlien à partir du portail gouvernemental.

La Société a entrepris en 2001 une démarche pour revoir son site Web afin de le rendre conforme aux orientations de développement de l'infrastructure gouvernementale. Un plan de développement du nouveau site, axé sur une approche clientèle, a été déposé en 2002. Le nouveau site sera finalisé au cours de l'année 2003.

INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE

Proportion des formulaires et transactions (échanges) pouvant être effectués sur le site Web gouvernemental

La planification des activités relatives au Plan de développement du site Web, concernant spécifiquement la prestation de services électroniques aux partenaires et aux mandataires de la Société, sera complétée en 2004. Celle-ci permettra de préciser la cible stratégique portant sur les formulaires qui peuvent être remplis et sur les transactions qui peuvent être effectuées sur le site Web gouvernemental.

Au cours de 2002, la Société réalise différentes étapes pour rendre possible les échanges transactionnels sur son site Web commun à être mis en place. Une infrastructure d'équipement et de logiciels devrait être complétée en 2003. Des études de réingénierie sont également amorcées en considérant les nouvelles façons de faire ainsi que la refonte des systèmes informatiques existants et le développement de nouveaux systèmes informatiques qui utilisent les technologies de pointe.



LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

Axe d'intervention 4.3 : Le partenariat et l'intersectorialité

La Société d'habitation du Québec se veut un site d'accueil, de référence et d'accompagnement pour l'ensemble des intervenants et des partenaires tant des milieux communautaires que des milieux publics, institutionnels ou privés qui sont touchés par le secteur de l'habitation. C'est dans cette perspective qu'elle soutient financièrement et fait la promotion de l'initiative communautaire et du partenariat pour répondre aux besoins d'habitation des ménages ayant des problèmes particuliers de logement ainsi que des groupes qui bénéficient de ses services.

En outre, la Société mise sur un pouvoir d'action accru de ses partenaires locaux. Elle vise l'accroissement du rôle des municipalités dans la conception, la direction et la gestion de programmes en habitation. À cet effet, la Société a pour objectif stratégique d'être partie prenante d'ententes de type « contrat de ville » qui concernent le secteur de l'habitation, mais qui misent sur une approche intersectorielle afin de maximiser la cohérence et la complémentarité des interventions.

Outre certaines activités non reliées à des programmes en particulier, deux programmes rassemblent les actions de la SHQ relativement à cet axe. Il s'agit des programmes :

- Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM;
- Aide aux organismes communautaires en habitation.

OBJECTIF OFFRIR DES CONTRATS DE VILLE AUX GRANDES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC ET AUX MRC

INDICATEUR DE RÉSULTAT

Nombre de contrats de ville offerts

À la suite du Sommet de Montréal, où une déclaration conjointe du gouvernement du Québec et de la Ville de Montréal est signée, il est convenu qu'un contrat de partenariat ou « contrat de ville » doit être conclu entre les deux parties. Par cet engagement, le gouvernement souligne la complexité et l'importance des dossiers sous la responsabilité de la Ville, de même que sa capacité à assumer les nouvelles responsabilités qui lui sont dévolues. Il indique son intention d'aider la Ville à mieux le faire par la mise en place de nouvelles règles de partenariat aptes à permettre des actions efficaces, souples et rapides, notamment la mise en application du principe de la subsidiarité, la mise en place de contrôles *a posteriori*, un cadre financier approprié et, le cas échéant, des modifications législatives.

Le contrat de ville avec la Ville de Montréal doit identifier les principes d'intervention, les objectifs visés, les créneaux ou les secteurs d'intervention privilégiés, dont celui de l'habitation, les sources de financement des différentes interventions ainsi que les nouvelles règles de gestion et les mesures de contrôle.

Ainsi, au cours de l'année 2002, les autorités de la Société d'habitation du Québec collaborent aux travaux et participent aux discussions qui doivent conduire à l'offre d'un contrat de ville à la Ville de Montréal. Ce contrat sera officiellement annoncé le 30 janvier 2003.

En ce qui concerne le soutien financier à l'initiative communautaire, le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM supporte, à hauteur de 400 000 \$, dont 200 000 \$ proviennent du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, la réalisation de 43 projets d'action communautaire ou sociale sur l'ensemble du territoire québécois.

Pour le Programme d'aide aux organismes communautaires en habitation, l'enveloppe budgétaire est de 1,3 million de dollars, somme à laquelle s'ajoute un montant de 200 000 \$ provenant de la contribution au secteur du programme AccèsLogis Québec, ce qui porte l'enveloppe globale à 1,5 million de dollars. Cette aide financière, qui peut varier entre 5 000 \$ et 47 700 \$, permet de subventionner près de 85 organismes.

LES RÉSULTATS OBTENUS (SUITE)

Axe d'intervention 4.4 : La recherche et l'innovation

Pour favoriser le progrès du secteur de l'habitation, en particulier dans un contexte d'économie du savoir, il faut connaître davantage le milieu, développer des savoirs pertinents et trouver les meilleures façons de les mettre à la disposition de tous les acteurs. De plus, la mondialisation des activités et l'émergence de l'économie du savoir s'appuient sur la création de réseaux, l'accès à l'information et aux connaissances, l'établissement de liens locaux et régionaux solides et leur connexion aux réseaux nationaux et mondiaux. Il y a également urgence de se pencher sur les principaux enjeux sociaux et de développer une habileté collective pour les aborder. Aussi, la Société d'habitation du Québec vise à accroître l'importance et la visibilité de toutes ses activités liées à la recherche, à l'innovation et au partage du savoir.

Les activités de recherche et de transfert de connaissances que mène et soutient la Société se situent dans cette perspective. Afin de consolider et de développer ces activités, le Service de la Recherche et du Centre de documentation a été mis sur pied en 2002. Son mandat est de mettre en œuvre la politique de recherche en habitation de la Société et de fournir les services de son Centre de documentation, de manière à aider la Société dans l'orientation de ses actions, le développement de ses politiques et l'optimisation de ses façons de faire, à soutenir et à accompagner le transfert des connaissances et de l'expertise et à stimuler l'innovation dans le secteur de l'habitation.

OBJECTIF

ACCROÎTRE L'IMPORTANCE ET LA VISIBILITÉ DES ACTIVITÉS LIÉES À LA RECHERCHE, À L'INNOVATION ET AU PARTAGE DU SAVOIR

INDICATEUR DE RÉSULTAT

Degré d'avancement des travaux dans la mise en place du centre d'expertise et de recherche en habitation (CERH)

Le Plan stratégique 2002-2007 prévoit la mise en place d'une unité administrative responsable de gérer un centre d'expertise et de recherche en habitation pour 2003. Ce centre est conçu comme un moyen d'accroître l'importance et la visibilité des activités liées à la recherche, à l'innovation et au partage du savoir dans le domaine de l'habitation. La création du Service de la recherche et du Centre de documentation au cours de l'année 2002, à partir des ressources existantes à la Société, peut être considérée comme une étape dans la réalisation de cet objectif. Au cours de l'année 2003, la Société évaluera diverses formules administratives et différents scénarios budgétaires afin de poursuivre son objectif, dans une perspective d'efficacité et d'efficience accrue.





PARTIE III
LE PERSONNEL

LE PERSONNEL

LE PORTRAIT DE L'EFFECTIF

Au 31 décembre 2002, la Société d'habitation du Québec dispose d'un total de 372 postes autorisés équivalents temps complet (ETC), répartis en 361 postes réguliers et 11 ETC occasionnels. Une gestion serrée permet à la Société d'avoir à son emploi 381 personnes dont 20 sont occasionnelles et ce, afin de faire face aux mesures du Plan d'accélération des investissements publics, annoncé en novembre 2001 lors du discours sur le budget 2002-2003.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

CATÉGORIES D'EMPLOI	NOMBRE	PROPORTION
Hauts fonctionnaires	4	1,0 %
Cadres	16	4,2 %
Professionnels	190	49,9 %
Fonctionnaires	168	44,1 %
Ouvriers	3	0,8 %
TOTAL	381	100 %

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES

RÉGIONS ADMINISTRATIVES	NOMBRE	PROPORTION
Québec	321	86 %
Montréal	60	14 %
TOTAL	381	100 %

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Pour accomplir notre mission et répondre aux besoins de notre clientèle, un exercice de planification stratégique de la main-d'œuvre est réalisé au cours de l'année 2002. Cet exercice permet d'identifier diverses problématiques et d'observer que la Société fera face, à court terme, à de nombreux départs à la retraite et ce, possiblement plus tôt que dans l'ensemble des ministères et organismes puisque la moyenne d'âge de son personnel est légèrement plus élevée. D'autres facteurs, susceptibles d'avoir un impact sur nos besoins tant qualitatifs que quantitatifs de main-d'œuvre, sont aussi constatés. Il s'agit, entre autres, de l'influence des contrats de ville, de la régionalisation des services, de l'introduction de services en ligne et de la modernisation de la fonction publique.

Au cours de cette même année, un plan d'action tenant compte des préoccupations énoncées est donc élaboré afin de préparer la relève et de transférer l'expertise. Les mesures privilégiées seront progressivement mises en place. Enfin, une réévaluation périodique des besoins en main-d'œuvre sera effectuée pour tenir compte de l'évolution de l'organisation et de son environnement.

LE PLAN DE RELÈVE DE GESTION

Les analyses et les réflexions faites en 2002, lors de l'exercice de planification stratégique de la main-d'œuvre, mettent en lumière la problématique de vieillissement de la main-d'œuvre à laquelle la Société sera confrontée à moyen terme de façon particulièrement aiguë chez le personnel d'encadrement. La Société dispose maintenant d'un portrait suffisamment précis de la situation pour établir les paramètres d'un plan de relève de gestion qui sera développé au cours de l'année 2003.

LE PERSONNEL (SUITE)

■ LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

À la Société, l'année 2002 est l'occasion de structurer la gestion du développement du personnel. Cette démarche organisationnelle inclut des orientations de développement pour l'ensemble du personnel ainsi que la préparation et le suivi d'un plan annuel pour la Société et pour chacune des unités administratives.

Pour une meilleure gestion du développement, ces orientations ont pour but d'identifier, de rationaliser et de favoriser les activités qui permettent de maintenir ou de développer les compétences du personnel.

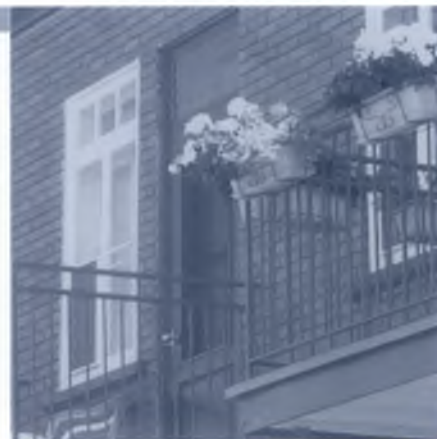
En 2002, les investissements consentis représentent 2,53 % de la masse salariale de la Société, ce qui dépasse largement l'objectif de 1 % exigé par la Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre.

■ L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les différents programmes d'accès à l'égalité en emploi à l'intention des groupes cibles - communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées - ont pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit entièrement à cet objectif et en tient compte lorsqu'elle doit combler un poste. Aucune donnée n'est présentée puisque le gouvernement n'a adopté qu'en février 2003 deux de ses principaux plans d'action à ce sujet.

■ LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC

Le 25 septembre 2002, le Conseil du trésor annonçait le lancement du plan d'action et des orientations visant le rajeunissement de la fonction publique québécoise. Parmi les mesures du plan d'action, le Conseil du trésor établit un objectif d'embauche fixant à 65 % la proportion de jeunes qui devrait rejoindre les rangs de la fonction publique. La Société est déjà en mesure de dépasser cet objectif avec l'embauche de 72 % de jeunes en 2002.





PARTIE IV
LES RESSOURCES
INFORMATIONNELLES

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le développement accéléré des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) a des répercussions importantes pour la SHQ, ses mandataires, ses partenaires et ses clientèles. La contribution des ressources informationnelles à la SHQ, telle que dictée dans le cadre de gestion des ressources informationnelles, consiste à soutenir :

- la gestion des programmes;
- la gestion des ressources ;
- la prestation des services publics dans ses modes traditionnels et électroniques.

En modernisant sa prestation de services publics en habitation, la Société vise l'amélioration des services offerts tant à ses clientèles qu'à ses mandataires et partenaires en développant la prestation électronique de services et en ayant recours aux technologies de l'information et de la communication.

En 2002, la SHQ commence à mettre en place une infrastructure moderne et sécuritaire pour la prestation électronique de services, tout en adaptant ses méthodes, ses normes et ses outils de développement de ses systèmes. Progressivement elle offrira aux citoyens ainsi qu'à ses mandataires et à ses partenaires l'accès à ses services par l'autoroute de l'information.

Avec l'avènement des « contrats de ville » la prestation électronique de services revêt une importance d'autant plus grande que la Société aura à suivre et à rendre compte de l'évolution globale des programmes administrés par les Villes.

En outre, la SHQ poursuit les chantiers déjà entrepris pour pallier la désuétude technologique et pour revoir les modes de fonctionnement en considérant les meilleures façons de faire : la gestion par résultats, les services en ligne etc. Par exemple, le développement du système de gestion des programmes d'habitation communautaire et sociale vise à permettre son utilisation par les mandataires et les partenaires sur Internet. Le développement du système de gestion du parc immobilier regroupe les informations sur les immeubles de plusieurs systèmes dont la technologie est à améliorer. La refonte du site Web sera faite selon une approche clientèle.

Les priorités de la direction des technologies de l'information de la SHQ consistent à mieux supporter les programmes faisant partie du Plan d'accélération des investissements publics, tels Logement abordable Québec, AccèsLogis Québec, Rénovation Québec; mettre en place les infrastructures pour offrir des services en ligne; revoir le domaine de la gestion du parc immobilier; refondre les systèmes vieillissants et poursuivre le plan d'action en sécurité de l'information numérique.

Le défi pour la SHQ est de bien moduler ses investissements selon ses priorités, afin de contribuer à l'évolution de l'administration électronique. Les prochaines années verront la continuité des activités amorcées en 2002.

PARTIE V
LA SITUATION FINANCIÈRE
ET LES ÉTATS FINANCIERS

LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

L'année 2002 s'est terminée sans qu'il y ait de changements ou d'impacts marquants au niveau des états financiers. Il n'en demeure pas moins important de souligner certains points.

Le coût des programmes a diminué de 7,3 millions de dollars en 2002 pour atteindre 507,9 millions de dollars. La variation de plusieurs programmes explique cette diminution nette. Les principaux programmes qui ont connu une baisse de leur coût sont : Revitalisation des vieux quartiers (5,7 millions de dollars), Adaptation de domicile (3,7 millions de dollars) et Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles (3,4 millions de dollars). En plus de ces programmes, il faut tenir compte du programme Habitat Métis du Nord qui a pris fin en 2001 (2,5 millions de dollars).

Quant aux programmes qui ont eu une augmentation, ce sont : Supplément au loyer (2,8 millions de dollars), Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs, créé en 2002, (2,9 millions de dollars) et Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite, qui a démarré en 2001, (2,8 millions de dollars).

Les frais d'administration ont atteint 33,2 millions de dollars, soit une augmentation de 2,7 millions de dollars comparativement à 2001. Cette augmentation est reflétée principalement au niveau des traitements, due à une hausse salariale découlant des conventions collectives en vigueur et à une augmentation des effectifs embauchés, notamment pour la mise en œuvre du nouveau programme Logement abordable Québec, ainsi qu'une hausse du coût de l'amortissement des immobilisations.

Le financement du coût des programmes et des frais d'administration (541 millions de dollars) est assumé dans une proportion de 55,9 % (302,5 millions de dollars) par le gouvernement du Québec, de 43,9 % (237,6 millions de dollars) par la Société canadienne d'hypothèques et de logement et de 0,2 % (0,9 million de dollars) par des revenus autonomes d'honoraires et d'intérêts.

Les états financiers de la Société d'habitation du Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus ailleurs dans le rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

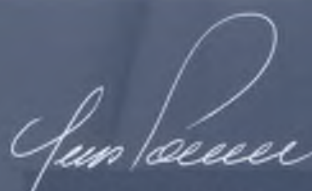
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne et des enquêtes procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière, rencontre cette dernière ainsi que le vérificateur général, examine les états financiers et les approuve.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de sa vérification ainsi que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



JACQUES GARIÉPY
LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
QUÉBEC, LE 20 MARS 2003



YVES POIRIER
LE VICE-PRÉSIDENT À L'ADMINISTRATION
ET AUX STRATÉGIES D'AFFAIRES
QUÉBEC, LE 20 MARS 2003

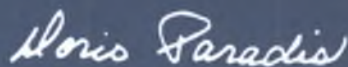
R A P P O R T DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société d'habitation du Québec au 31 décembre 2002, l'état des revenus et dépenses ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2002, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.



LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM,
DORIS PARADIS, CA
QUÉBEC, LE 20 MARS 2003

REVENUS ET DÉPENSES

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
REVENUS		
Contributions (note 3)		
Gouvernement du Québec	302 465	304 187
Société canadienne d'hypothèques et de logement	237 624	239 576
	540 089	543 763
Honoraires (note 4)	529	855
Intérêts et autres revenus	420	1 001
	541 038	545 619
DÉPENSES		
Coût des programmes (note 3)	507 879	515 192
Frais d'administration (note 5)	33 159	30 427
	541 038	545 619



BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
ACTIF		
À court terme		
Espèces et quasi-espèces (note 6)	11 165	6 101
Débiteurs (note 7)	48 056	57 014
	59 221	63 115
Contribution recouvrable – gouvernement du Québec (note 11)	7 584	5 453
Immobilisations (note 8)	3 570	4 106
	70 375	72 674
PASSIF		
À court terme		
Emprunt temporaire (note 9)	3 500	3 984
Créditeurs (note 10)	52 259	56 987
	55 759	60 971
Provision pour pertes sur garanties de prêts (note 11)	7 584	5 453
Provision pour congés de maladie et vacances (note 12)	7 032	6 250
	70 375	72 674

ENGAGEMENTS et ÉVENTUALITÉS (notes 16 et 17)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
CHRISTIANE CARLE
 QUÉBEC, MARS 2003

LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
JACQUES GARIÉPY
 QUÉBEC, MARS 2003

FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Élément sans incidence sur les espèces et quasi-espèces		
Amortissement des immobilisations	2 545	1 696
Variation des éléments hors caisse :		
Diminution (augmentation) des débiteurs	8 958	(16 156)
Augmentation de la contribution recouvrable	(2 131)	(161)
(Diminution) augmentation des créditeurs	(4 728)	13 212
Augmentation des provisions à payer	2 913	619
	7 557	(790)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de l'emprunt temporaire	(484)	(2 016)
	(484)	(2 016)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(2 009)	(1 003)
	(2 009)	(1 003)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	5 064	(3 809)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	6 101	9 910
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN (note 6)	11 165	6 101

INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Intérêts versés	86	196
-----------------	----	-----

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Société d'habitation du Québec, personne morale constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-8), a pour objets :

- d'aviser le ministre responsable au sujet des besoins, des priorités et des objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;
- de mettre à la disposition des citoyennes et des citoyens du Québec des logements à loyer modique;
- de favoriser le développement et la mise en oeuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- de faciliter pour les citoyennes et les citoyens du Québec l'accès à la propriété immobilière;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

La Société d'habitation du Québec a été mandatée par Immobilière SHQ, personne morale à fonds social, mandataire de l'État, constituée par la *Loi sur Immobilière SHQ* (L.Q. 1999, c.16), pour administrer, moyennant considération, ses biens et les obligations qui en découlent, ainsi que le mandat de pourvoir à la gestion des affaires courantes afférentes à ces biens. À cet égard, la Société d'habitation

du Québec a confié à la Société de gestion immobilière SHQ, personne morale constituée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., chapitre C-38), le mandat d'administrer certains des immeubles de Immobilière SHQ.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

A. CONTRIBUTIONS

Les contributions au coût des programmes et aux frais d'administration de l'exercice sont inscrites à titre de revenus lorsque les coûts afférents à ces programmes et à ces frais d'administration y sont aussi comptabilisés.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement agit pour le compte du gouvernement du Canada en ce qui concerne les programmes prévus aux ententes-cadres Canada-Québec.

B. COÛT DES PROGRAMMES

Les subventions imputées au coût des programmes sont comptabilisées à la dépense lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où elles ont été autorisées et que les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

C. RÉGIMES DE RETRAITE

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Société ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

D. ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES

Les espèces et les quasi-espèces se composent de l'encaisse et des placements temporaires, très liquides, facilement convertibles en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

E. IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont comptabilisées au coût.

Le développement informatique inclut le coût pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative soit :

Développement informatique
5 ans

Matériel et équipement
3 ans.

F. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

Cette provision est établie en appliquant aux prêts garantis un taux basé sur l'expérience passée.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

3. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES

PROGRAMMES	COÛT	2002		COÛT	2001	
		CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS	
		Gouvernement du Québec	SCHL (a)		Gouvernement du Québec	SCHL (a)
Aide au logement social et communautaire						
Logement à but non lucratif						
Public (note 9)						
Volet régulier	216 236	88 027	128 209	215 762	87 133	128 629
Volet Inuit	51 262	21 689	29 573	53 470	24 945	28 525
	267 498	109 716	157 782	269 232	112 078	157 154
Privé						
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	27 254	7 345	19 909	27 224	6 942	20 282
Logements autochtones urbains	6 881	1 819	5 062	6 670	1 682	4 988
Logements autochtones ruraux	6 040	1 519	4 521	5 889	1 484	4 405
	40 175	10 683	29 492	39 783	10 108	29 675
	307 673	120 399	187 274	309 015	122 186	186 829
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles						
	93 597	93 597	-	96 989	96 989	-
Supplément au loyer	37 766	19 857	17 909	34 935	17 161	17 774
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif						
	14 363	9 913	4 450	15 390	5 985	9 405
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs						
	2 876	2 876	-	-	-	-
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif						
	2 245	2 245	-	2 265	2 265	-
Aide aux organismes communautaires						
	1 300	1 300	-	1 300	1 300	-
Initiative en habitation au Nunavik						
	521	521	-	-	-	-
Achat-rénovation à l'intention des propriétaires-occupants de la région de Kativik						
	5	5	-	-	-	-
Habitat Métis du Nord						
	-	-	-	2 500	2 500	-
SOUS-TOTAL	460 346	250 713	209 633	462 394	248 386	214 008

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

3. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES (SUITE)

PROGRAMMES	COÛT	2002		COÛT	2001	
		CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS	
		Gouvernement du Québec	SCHL (a)		Gouvernement du Québec	SCHL (a)
Amélioration de l'habitat						
RénoVillage						
(Aide à la rénovation en milieu rural)	13 679	6 075	7 604	13 924	5 326	8 598
Revitalisation des vieux quartiers	10 645	4 782	5 863	16 378	11 877	4 501
Adaptation de domicile	7 406	6 245	1 161	11 061	9 506	1 555
Logements adaptés pour aînés autonomes	5 760	1 417	4 343	5 274	1 405	3 869
Amélioration des maisons d'hébergement	3 943	1 275	2 668	2 993	767	2 226
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	2 980	2 173	807	206	156	50
Réparations d'urgence	1 724	431	1 293	1 645	369	1 276
Radisson	234	234	-	69	69	-
SOUS-TOTAL	46 371	22 632	23 739	51 550	29 475	22 075
Accession à la propriété						
Accession à la propriété pour les résidents de la région de Kativik	330	330	-	825	825	-
Logement en régions éloignées	98	98	-	92	92	-
SOUS-TOTAL	428	428	-	917	917	-
Appui à l'industrie						
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	865	865	-	577	577	-
Divers programmes en phase de fermeture (b)	(131)	(102)	(29)	(246)	(420)	174
TOTAL	507 879	274 536	233 343	515 192	278 935	236 257
CONTRIBUTIONS						
Coût des programmes		274 536	233 343		278 935	236 257
Frais d'administration (note 5)		27 929	4 281		25 252	3 319
TOTAL		302 465	237 624		304 187	239 576

a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

b) Les divers programmes en phase de fermeture regroupés à ce poste sont les suivants : Rénovation d'immeubles locatifs, Aide à la restauration Canada-Québec, Virage Rénovation (Stimulation de la rénovation résidentielle), Aide à la mise de fonds, Réno et Aide au logement populaire.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

4. HONORAIRES

	2002	2001
Immobilière SHQ	435	696
Société de gestion immobilière SHQ	58	53
Gouvernement du Québec	13	24
Divers organismes	23	82
	529	855

5. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2002	2001
Traitements et autres rémunérations (note 14)	22 058	20 624
Services de transport et de communication	1 734	1 487
Services professionnels	3 064	2 817
Entretien et réparations	204	240
Loyers	2 508	2 829
Fournitures et approvisionnements	797	360
Subventions diverses	130	122
Intérêts sur emprunt temporaire (note 9)	71	175
Amortissement des immobilisations	2 545	1 696
Autres	48	77
	33 159	30 427

Ces frais d'administration sont compensés, en grande partie, par des contributions qui sont réparties comme suit :

Gouvernement du Québec	27 929	25 252
Société canadienne d'hypothèques et de logement	4 281	3 319
	32 210	28 571

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

6. ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES

	2002	2001
Encaisse	3 196	4 304
Placement temporaire, au coût, 2,95 %	7 969	1 797
	11 165	6 101

7. DÉBITEURS

	2002	2001
Gouvernement du Québec		
Contribution à recevoir	13 214	24 736
Autres	-	7
Société canadienne d'hypothèques et de logement	21 635	24 268
Bénéficiaires de subventions	11 897	6 989
Société de gestion immobilière SHQ	421	170
Immobilière SHQ	-	43
Intérêts courus	23	12
Autres	866	789
	48 056	57 014

8. IMMOBILISATIONS

	2002		2001	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	NET	NET
Développement informatique	7 237	5 100	2 137	2 806
Matériel et équipement	3 956	2 523	1 433	1 300
	11 193	7 623	3 570	4 106

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

La Société d'habitation du Québec est autorisée à effectuer des emprunts temporaires auprès d'institutions financières jusqu'à un maximum de 30 millions de dollars.

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux négocié au moment de l'emprunt, lequel correspond généralement à 1,5 % de moins que le taux préférentiel. Le taux au 31 décembre 2002 est de 2,89 %.

Les intérêts sur emprunt temporaire de l'exercice au montant de 0,1 million de dollars sont imputés aux postes suivants des dépenses:

	2002	2001
Coût des programmes - Logement à but non lucratif - Public (note 3)	13	8
Frais d'administration - Intérêts sur emprunt temporaire (note 5)	71	175
	84	183

10. CRÉDITEURS

	2002	2001
Bénéficiaires de subventions	49 203	54 478
Fournisseurs et autres	2 227	1 751
Société de gestion immobilière SHQ	581	398
Gouvernement du Québec	164	49
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires (note 13)	80	305
Intérêts courus	4	6
	52 259	56 987

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

11. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

	2002	2001
Solde au début	5 453	5 292
Provision de l'exercice	2 274	319
Exécution de garanties	(143)	(158)
Solde à la fin	7 584	5 453

La provision se répartit comme suit :

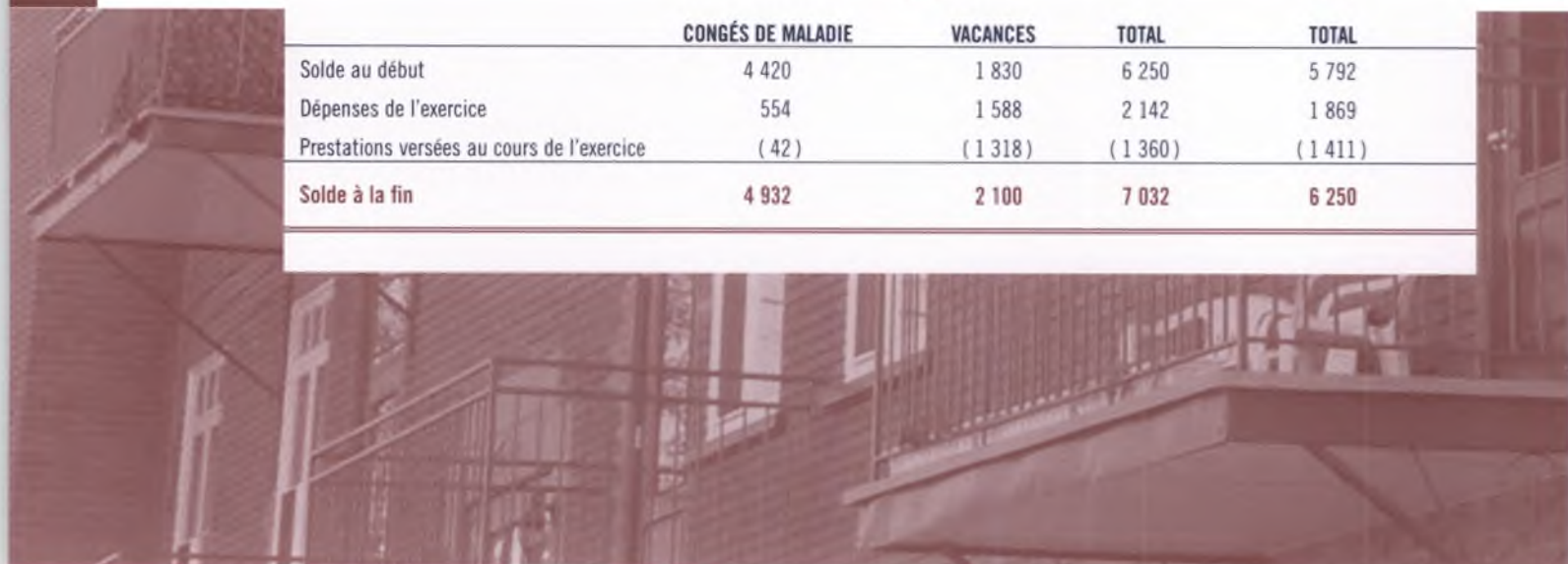
Programmes :

AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	4 900	3 296
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	1 389	1 457
Logement à but non lucratif - Privé	700	100
Aide au logement populaire	595	600
	7 584	5 453

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec est comptabilisée afin de combler cette provision.

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2002			2001
	CONGÉS DE MALADIE	VACANCES	TOTAL	TOTAL
Solde au début	4 420	1 830	6 250	5 792
Dépenses de l'exercice	554	1 588	2 142	1 869
Prestations versées au cours de l'exercice	(42)	(1 318)	(1 360)	(1 411)
Solde à la fin	4 932	2 100	7 032	6 250



NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

13. SOMMES DÉTENUES POUR LE COMPTE D'ORGANISMES SUBVENTIONNAIRES

Les sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif sont redistribuées à des organismes qui oeuvrent dans le domaine du logement coopératif et à but non lucratif.

	2002	2001
Solde au début	305	82
Plus :		
Sommes reçues des organismes subventionnaires	831	934
Revenus d'intérêts	6	8
	1 142	1 024
Moins :		
Sommes versées	1 062	719
Solde à la fin	80	305

Les sommes détenues en fin d'exercice sont incluses aux postes « Espèces et quasi-espèces » et « Débiteurs » à l'actif et « Crédeurs » au passif de la Société.

14. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), soit au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou soit au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées aux frais d'administration s'élèvent à 0,7 million de dollars (2001: 0,6 million de dollars). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

15. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur de la provision pour pertes sur garanties de prêts et de la contribution recevable du gouvernement du Québec correspondante est équivalente à la valeur comptable étant donné que la provision fait l'objet d'une réévaluation annuelle.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

AU 31 DÉCEMBRE 2002

(en milliers de dollars)

16. ENGAGEMENTS**PROGRAMMES ACCÈSLOGIS QUÉBEC POUR LA RÉALISATION DE LOGEMENTS COOPÉRATIFS ET À BUT NON LUCRATIF, ACHAT-RÉNOVATION DE LOGEMENTS COOPÉRATIFS ET À BUT NON LUCRATIF, REVITALISATION DES VIEUX QUARTIERS ET LOGEMENT ABORDABLE - PRIVÉ**

En vertu de ces programmes, la Société rembourse le capital et les intérêts de tout emprunt effectué par l'organisme jusqu'à concurrence de la promesse de subvention de la Société. Les engagements au 31 décembre 2002 s'élevaient à 105 millions de dollars (2001 : 80 millions de dollars).

17. ÉVENTUALITÉS**PRÊTS GARANTIS**

La Société garantit, pour les programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable – Social et communautaire, le remboursement des prêts accordés par des institutions financières; le montant des prêts ainsi garantis totalisait 188 millions de dollars au 31 décembre 2002 (2001: 127 millions de dollars). La Société a conclu des accords avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement relativement aux programmes de Logement à but non lucratif - Privé, au Programme d'aide au

logement populaire ainsi qu'au Programme de logement en régions éloignées en vertu desquels elle s'est engagée à acheter les propriétés reprises par cette société à la suite du défaut de paiement d'un emprunteur, pour une somme correspondant à la valeur de la réclamation payée au prêteur agréé, plus les frais accessoires. Le solde des prêts assujettis à ces accords totalisait environ 409 millions de dollars au 31 décembre 2002 (2001: 419 millions de dollars).

Les programmes pour lesquels une provision pour perte est requise sont présentés à la note 11.

PROGRAMME INITIATIVE EN HABITATION AU NUNAVIK

Dans le cadre de ce programme, la Société s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office municipal d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, et ceci jusqu'à concurrence de 2,9 millions de dollars. Le solde de cet engagement s'établissait à 2,4 millions de dollars au 31 décembre 2002.

POURSUITES

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la Société totalise 4,6 millions de dollars. Selon l'opinion de la Société, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

En ce qui a trait aux actions en justice en dommages et intérêts intentées contre Immobilière SHQ, toute perte relative sera assumée par les offices d'habitation et incluse dans leur déficit d'exploitation lequel est subventionné par la Société. Selon l'opinion de la Société, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers qui sont mesurées à la valeur d'échange, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une

influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2001 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2002.

LES ANNEXES

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

■ NOTRE MISSION

Principal organisme responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la Société d'habitation du Québec poursuit la mission à la fois sociale et économique que le gouvernement du Québec lui a confiée en 1967.

Elle intervient en aidant les ménages à faible revenu à s'offrir un logement convenable à prix abordable ou en mettant à leur disposition des logements à loyer modique. Elle facilite le maintien en bon état des logements existants, tant en milieu rural qu'en milieu urbain. Elle encourage les initiatives communautaires en matière d'habitation et favorise le développement de l'industrie québécoise de l'habitation et la reconnaissance de son savoir-faire.

■ NOS INTERVENTIONS

La Société d'habitation du Québec intervient principalement auprès des ménages à faible revenu. Par ses programmes, elle offre :

- un accès à des logements de qualité et à prix abordable;
- une aide financière d'appoint pour les familles avec enfants et les personnes âgées qui consacrent une part trop importante de leurs revenus à se loger;
- une aide financière pour l'adaptation et la rénovation de logements;
- une aide financière et technique aux organismes communautaires ainsi qu'aux entreprises œuvrant dans le domaine de l'habitation.

■ NOS PARTENAIRES

Pour mettre en œuvre ses programmes à l'échelle locale ou régionale, la Société d'habitation du Québec s'associe à plusieurs partenaires, dont :

- les municipalités;
- les offices d'habitation;
- les groupes de ressources techniques, les coopératives et les organismes d'habitation à but non lucratif;
- les organismes communautaires du secteur de l'habitation;
- la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL);
- les intervenants de l'industrie;
- les institutions financières.

■ NOS ENGAGEMENTS

RESPECT ET COURTOISIE

En toutes circonstances, notre personnel fait preuve de respect à votre égard. Ainsi, nous nous engageons à :

- vous répondre promptement et avec amabilité;
- vous écouter attentivement;
- nous assurer d'avoir bien compris vos demandes;
- utiliser un langage clair.

ACCESSIBILITÉ ET EFFICACITÉ

Lorsque vous téléphonez à un membre de notre personnel, celui-ci répond à votre appel en s'identifiant dans un délai maximal de 5 sonneries. Si la personne n'est pas disponible, nous nous engageons à :

- vous donner la possibilité de laisser un message;
- répondre à votre message dans un délai d'un jour ouvrable;
- vous aviser d'une absence de plus de 24 heures;
- vous donner la possibilité de parler à un autre membre de notre personnel.

Nous offrons un Service de renseignements, accessible partout au Québec. Lorsque vous communiquez avec ce service par téléphone, nous nous engageons à :

- vous fournir une information complète sur nos programmes et nos services ainsi que des explications claires sur la marche à suivre pour obtenir un document, vous inscrire à un programme ou recevoir un service;
- vous diriger immédiatement vers une personne ou un organisme plus apte à répondre à votre demande, le cas échéant.

Lorsque vous demandez des informations à notre Service de renseignements par télécopieur, par courrier ou par courriel, nous nous engageons à :

- vous transmettre l'information, ou un accusé de réception, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre demande.

Des informations sont également disponibles dans notre site Web. À cet effet, nous nous engageons à :

- mettre à votre disposition un site Web contenant une information à jour sur nos programmes, nos services et nos publications.

DILIGENCE ET ÉQUITÉ

Nous nous engageons à traiter vos demandes avec diligence et équité. À cet effet, nous motivons et expliquons clairement nos décisions.

CONFIDENTIALITÉ

Nous garantissons la confidentialité de vos démarches et protégeons les renseignements qui vous concernent, dans le respect des lois en vigueur au Québec.

Cette Déclaration de services entre en vigueur le 1er octobre 2002 et s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité de nos services. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions.

■ VOS RECOURS

EN CAS D'INSATISFACTION

Pour formuler une plainte ou un commentaire, il vous est possible de vous adresser verbalement ou par écrit à notre Bureau des plaintes.

Nous nous engageons à donner une réponse claire et personnalisée à toutes les demandes reçues, et ce, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

S'il n'est pas possible de vous transmettre une réponse complète et finale à l'intérieur de ce délai, nous vous en informons en indiquant la date à laquelle nous vous transmettrons la réponse.

Le Bureau des plaintes ne peut cependant intervenir si votre cas est en litige devant un tribunal.

■ POUR NOUS JOINDRE

À QUÉBEC

Société d'habitation du Québec
Service de renseignements / Bureau des plaintes
Aile St-Amable, 3e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec), G1R 5E7

À MONTRÉAL

Société d'habitation du Québec
500, boulevard René-Lévesque Ouest, 5e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

TÉLÉPHONE

À Québec : (418) 643-7676
Partout au Québec : 1 800 463-4315 (ligne sans frais)

TÉLÉCOPIEUR : (418) 643-4560

HEURES D'OUVERTURE :

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

COURRIEL : infoshq@shq.gouv.qc.ca

SITE WEB : www.shq.gouv.qc.ca

■ LE TRAITEMENT DES PLAINTES

L'année 2002 souligne le 3^e anniversaire de la mise en place d'un Bureau des plaintes de la Société d'habitation du Québec. Lors de sa réunion du 5 avril 2002, le conseil d'administration de la Société approuve la *Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes*. Cette politique avait été adoptée le 18 septembre 2001 par le comité de gestion de la Société, en vue de doter la Société des mécanismes appropriés pour recevoir les plaintes, requêtes ou objections émanant de ses clientèles, les traiter avec célérité et faire les recommandations appropriées en vue de réviser, lorsque nécessaire, les procédures en place, les modes de diffusion des services, voire leur nature. Cette troisième année a donc été consacrée à l'amélioration et à la consolidation des procédures instaurées.

En 2002, le Bureau traite 355 demandes comparativement à 368 en 2001. Ces demandes sont classées en *Plaintes*, en *Objections* et en *Requêtes*.

LES PLAINTES

En 2002, le Bureau reçoit 276 plaintes comparativement à 255 en 2001. Ces plaintes sont constituées essentiellement des contestations de décisions prises par la Société ou par ses mandataires, notamment les offices d'habitation qui administrent près de 63 000 logements sociaux.

La *Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes* prévoit qu'une plainte est fondée quand :

- il y a eu erreur;
- le plaignant est lésé dans ses droits;
- il y a eu manquement à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Suivant ces critères, parmi les 276 plaintes traitées et fermées en 2002, 55 s'avèrent fondées et des correctifs sont apportés. Le taux des plaintes fondées par rapport au total des plaintes est de 19,93 %. Il s'agit d'une diminution comparativement à l'année 2001 (25,78 %). Ainsi, bien qu'il y ait plus de plaintes en 2002, moins s'avèrent fondées.

LES OBJECTIONS ET LES REQUÊTES

En vertu de la *Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes*, les demandes d'information ou de renseignements adressées au Bureau ne sont pas considérées comme des plaintes. Elles sont classifiées comme *Requêtes*. En 2002, le Bureau répond à 29 requêtes, ce qui représente une diminution importante comparativement à l'année précédente. En effet, le Bureau avait traité 73 requêtes en 2001.

Par ailleurs, la clientèle de la Société fait aussi part au Bureau de ses désaccords face au contenu et à la mise en application des règlements et des normes de différents programmes de la Société. Ces désaccords sont classifiés *Objections*. Pour 2002, les objections accueillies par le Bureau sont à la hausse. En effet, elles passent de 35 en 2001 à 50 en 2002.

■ LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Conformément aux exigences de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la Société d'habitation du Québec s'est dotée, en 1999, d'un code d'éthique et de déontologie. Le code vise à préserver et à renforcer le lien de confiance de la population sur l'intégrité et l'impartialité de l'Administration publique ainsi qu'à favoriser la transparence au sein de la Société. Aucune dérogation au Code d'éthique et de déontologie n'est constatée au cours de l'année 2002.

ATTENDU QUE l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30), inséré par l'article 1 du chapitre 6 des lois de 1997, prévoit que les administrateurs publics sont soumis aux normes d'éthique et de déontologie, y compris celles relatives à la rémunération, édictées par règlement du gouvernement;

ATTENDU QU'en vertu du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* édicté par le décret no 824-98 du 17 juin 1998, les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement doivent se doter d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictés par ledit règlement;

ATTENDU QU'il y a lieu de préciser les modalités d'application de l'article 8 de la Loi sur la Société et des articles 321 à 326 du Code civil du Québec, reproduits ci-dessous, et d'ajouter à ces normes légales des paramètres additionnels en vue de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique et de favoriser la transparence au sein de la Société.

■ CHAPITRE I

Objet et champ d'application

1. Pour l'application du présent règlement, les vice-présidents de la Société sont des administrateurs.

■ CHAPITRE II

Principes éthiques et règles générales de déontologie

2. Les administrateurs sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret numéro 824-98 du 17 juin 1998 et le présent code.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

5. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.
6. L'administrateur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
7. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit dénoncer par écrit au secrétaire de la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

On entend par situation de conflit d'intérêts toute situation où un administrateur a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. L'intérêt peut être pécunier (sic) ou moral. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

Ces dispositions s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur.

L'administrateur doit s'abstenir de délibérer et de voter sur toute question liée à cet intérêt et éviter de tenter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit également se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

Toute dénonciation ou déclaration faite en vertu du présent article est traitée de façon confidentielle.

8. L'administrateur ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.
9. L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
10. L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

11. L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.
12. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la Société.
13. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
14. L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
15. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.
16. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme ou une entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

■ CHAPITRE III Activités politiques

18. Le président du conseil d'administration ou l'administrateur à temps plein qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
19. Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
20. L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
22. L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

CHAPITRE IV Rémunération

23. L'administrateur à temps plein n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération fixée par le gouvernement. Les autres administrateurs ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que pourrait déterminer le gouvernement. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

24. L'administrateur révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

25. L'administrateur qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou il cesse de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou il cesse de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

27. L'administrateur à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

28. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur n'est pas visé par les articles 25 à 27.

29. Pour l'application des articles 25 à 27, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe du décret numéro 824-98 du 17 juin 1998 concernant le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 25 à 27 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE V Processus disciplinaire

30. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur à temps plein qui est en cause.

Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur.

31. L'administrateur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération le cas échéant, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

32. L'autorité compétente fait part à l'administrateur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

33. Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu à la loi ou au présent code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 30, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur pour une période d'au plus trente jours.

34. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur est la réprimande, la suspension, sans rémunération le cas échéant, d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

35. Toute sanction imposée à un administrateur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

36. Le présent code entrera en vigueur le 1^{er} septembre 1999.

Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société d'habitation du Québec est également disponible pour consultation sur le site Web de la Société : www.shq.gouv.qc.ca



A N N E X E 3

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, la Société a adopté sa politique linguistique en 1999. Le but de cette politique est de déterminer et de faire connaître à tout le personnel de la Société de quelle manière la *Charte de la langue française* doit s'appliquer, pour tout ce qui a trait à la mission et aux activités propres de la Société. La politique linguistique de la Société préconise la qualité de la langue française et balise la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents, des rapports avec le public, la langue du travail ainsi que celle de la politique d'achat et des mesures connexes.

En appui à la politique linguistique, une invitation particulière est faite sur l'Intranet de la Société à l'ensemble du personnel pour qu'il prenne part aux activités de la Francofête 2002. L'Intranet est aussi le canal privilégié pour diffuser de l'information sur les divers outils pour mieux écrire le français, qu'il s'agisse des outils bureautiques en usage à la Société ou de ceux rendus disponibles sur le site Internet de l'Office de la langue française remanié en 2002. De plus, la nouvelle documentation relative au français dans les manifestations publiques de l'Administration est diffusée auprès des personnes et des unités administratives concernées.



PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

Au cours de l'année 2002, la secrétaire de la Société d'habitation du Québec, responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, reçoit 28 demandes d'accès à l'information, comparativement à 41 demandes en 2001.

Le Comité sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information numérique (CPRPSIN), mis en place en 2001, poursuit la supervision des travaux de mise en œuvre du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels (PRP) et de sécurité de l'information numérique (SIN). Ainsi, la SHQ se donne trois outils importants pour gérer plus efficacement les enjeux de la PRPSIN : *La politique de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information numérique*, *La directive sur la gestion, la transmission et la destruction des dossiers contenant des renseignements confidentiels* et *La directive sur les sondages*.

Parallèlement à l'élaboration de ces documents, les nouveaux employés bénéficient d'un programme d'accueil d'une demi-journée au cours de laquelle leur sont présentés, entre autres, les mécanismes en place pour la protection des renseignements personnels, la sécurité des informations numérisées et la protection des échanges électroniques. Ils reçoivent également un document, portant sur la définition d'un renseignement confidentiel, produit au cours de 2002.

Par ailleurs, 104 employés de la Société sont formés ou sensibilisés, pendant au moins une demi-journée, à la protection des renseignements personnels. De semblables sessions sont prévues en 2003. L'ensemble du personnel reçoit une formation spécifique sur les virus informatiques et toute activité de formation et de sensibilisation est répertoriée dans un *Registre des activités de sensibilisation et de formation à la PRPSIN* qui sera tenu à jour en 2003.

Une section consacrée à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information numérique est créée dans le site intranet de la Société et tous les documents concernant la PRPSIN y sont déposés pour consultation. De plus, des capsules d'information sont diffusées en alternance aux deux semaines, sur des sujets relatifs à la PRP ou à la SIN.

La problématique des dossiers de santé des employés est étudiée; des mesures de protection sont mises en place. Un délai de conservation spécifique à ce type de documents sera établi au début de l'année 2003. Une directive concernant la consultation, le transfert, la conservation et la protection de tout dossier d'employé sera préparée et présentée pour approbation en 2003.

Le Registre des autorisations d'accès aux systèmes informatiques ainsi que l'évaluation du niveau de confidentialité de ces systèmes sont complétés conformément aux recommandations formulées par le Conseil du trésor dans sa *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale*.

Dans le contexte de la mise en place de services en ligne, le déploiement préalable de technologies garantissant l'accès sécurisé aux systèmes et aux données est au cœur des activités de l'équipe responsable de la SIN.

Le responsable de la Sécurité de l'information numérique a présenté le bilan de la SIN au Conseil du trésor en août 2002, permettant ainsi à la Société d'évaluer l'état de sa sécurité par rapport à celui des autres ministères et organismes et de mettre en lumière une nette amélioration du niveau de sécurité comparativement à 2001. Le niveau de protection des renseignements personnels a été évalué en tenant compte de l'installation d'un système de contrôle d'accès physique aux lieux, avec carte magnétique, et d'un ensemble de mesures de sécurité visant à protéger les informations confidentielles lors d'échanges électroniques de données. Le Conseil du trésor a formulé des recommandations quant aux activités à réaliser au cours de 2003; elles ont été intégrées au Plan d'action PRPSIN de 2003.

L'année 2003 verra donc la continuité des activités amorcées en 2002 ainsi que celles qui se sont ajoutées lors de la mise à jour du Plan d'action approuvée en décembre 2002.

L'engagement d'une coordonnatrice à la gestion documentaire et informationnelle, en juin 2002, a permis de finaliser le Recueil des règles de conservation des documents informatiques des offices d'habitation qui utilisent les services informatiques de la Corporation de gestion informatique – Office municipal d'habitation (COGI-OMH). Le Recueil, qui a reçu l'approbation des Archives nationales du Québec (ANQ) au début de 2003, sera publié au printemps; il servira à la réalisation de calendriers de conservation dans les offices informatisés.

En septembre 2002, la *Politique de gestion documentaire et informationnelle* était approuvée par le président-directeur général. Sa mise en application débute par une refonte du Plan de classification, jumelée à une validation des délais de conservation existants. Un progiciel est choisi et son installation prévue en avril 2003 permettra l'implantation du Plan de classification refondu dans toutes les unités administratives. Enfin, un envoi pour versement de plusieurs boîtes de documents a été fait aux ANQ et contribue à enrichir le fonds d'archives de la Société.



PRÉSENTATION SOMMAIRE DES PROGRAMMES D'AIDE À L'HABITATION

PROGRAMME	DESCRIPTION
AIDE AU LOGEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE	
Logement à but non lucratif public, volet régulier	Ces programmes s'adressent aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leurs revenus et de l'état du logement qu'ils occupent. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage requérant (personne âgée, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfant). Le loyer de base (incluant le chauffage et l'eau chaude) équivaut à 25 % du revenu du ménage. Certains frais fixes y sont ajoutés, tels que l'électricité domestique et le stationnement. Aucun nouvel engagement après 1994.
Logement à but non lucratif privé - coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif - logements autochtones urbains - logements autochtones ruraux ¹	
Logement à but non lucratif public, volet Inuit ¹	Mis en œuvre en 1981 (transfert de propriété du gouvernement fédéral), ce programme s'adresse aux Inuits du Nunavik (au nord du 55^e parallèle) et il est administré, depuis le 1^{er} janvier 2000, par l'Office municipal d'habitation (OMH) de Kativik. Le loyer demandé aux locataires n'est pas fonction de leur revenu, mais il est établi selon la taille et la condition du logement et le statut du chef de ménage. Aucune construction de 1995 à 1998. Depuis 1999, de nouveaux logements sociaux sont créés en vertu d'ententes intervenues en 1999 et en 2000 (plan quinquennal) avec le gouvernement fédéral.
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	Mis en œuvre en octobre 1997, ce programme résulte de la fusion et de l'harmonisation du programme Logirente qui était offert par la SHQ aux personnes âgées de 57 ans ou plus et de la prestation spéciale d'allocation-logement du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour les familles qui reçoivent la sécurité du revenu. Ce programme procure une aide financière directe au logement à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent plus de 30 % de leur revenu pour se loger. Il s'adresse aux personnes âgées de 55 ans ou plus ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la SHQ et le ministère du Revenu du Québec.
Supplément au loyer ¹	Mis en œuvre en 1978, ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé ou appartenant à des COOP et à des organismes à but non lucratif (OBNL), tout en payant le même loyer que dans un HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage (25 % de ses revenus plus d'autres frais dans certains cas) est comblée par le supplément au loyer. Depuis 1995, le supplément au loyer est accordé seulement pour des logements relevant des programmes Achat-Rénovation et AccèsLogis Québec. Le gouvernement a également autorisé en 2001 et 2002 que soit versé un supplément au loyer, pour deux ans, à titre de mesures d'urgence pour des ménages sans logis.

¹ Programmes à frais partagés avec le gouvernement fédéral, à l'exception des suppléments au loyer accordés pour des logements relevant des programmes Achat-Rénovation et AccèsLogis Québec et des suppléments au loyer autorisés en 2001 et 2002 à titre de mesures d'urgence pour des ménages sans logis.

PROGRAMME

DESCRIPTION

AIDE AU LOGEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE (SUITE)

AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif ^{2,3}

Mis en œuvre en octobre 1997, ce programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives d'habitation et à des organismes à but non lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable à des ménages à revenu faible ou modeste. Il comporte trois volets : le volet 1 pour des familles, des personnes seules ou des personnes âgées autonomes; le volet 2 pour des personnes âgées en légère perte d'autonomie; le volet 3 pour des personnes ayant des besoins particuliers permanents ou temporaires de logement (itinérants, personnes ayant des problèmes de santé mentale, femmes victimes de violence conjugale, etc.). Une partie des logements est réservée à des ménages à faible revenu qui bénéficient durant cinq ans ou plus d'un supplément au loyer.

Logement abordable Québec ^{4,5}

Annoncé dans le cadre du plan d'action « AGIR » lors du discours sur le budget 2002-2003, ce programme a fait l'objet d'une entente fédérale-provinciale le 21 décembre 2001. Il comporte trois volets : le volet social et communautaire destiné à des ménages à revenu faible ou modeste; le volet privé pour une clientèle à revenu moyen; le volet Kativik réservé aux résidents de l'un ou l'autre des 14 villages nordiques de la région Kativik (au nord du 55^e parallèle). Ce programme permet à des offices d'habitation, des coopératives, des organismes à but non lucratif et des promoteurs privés de créer et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable. Le volet Kativik permet en plus à un résident d'être propriétaire-occupant du logement couvert par le programme et de bénéficier d'une aide financière pour le paiement des services municipaux.

Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs

Mis en œuvre en mai 2002 dans le contexte de la pénurie de logements, ce programme a pour objet de soutenir les ménages à faible revenu dans certaines municipalités du Québec. Il comporte trois volets : le volet 1 accorde des suppléments au loyer sur le marché locatif privé, coopératif et à but non lucratif au bénéfice de ménages sans logis; le volet 2 accorde des subventions aux municipalités pour couvrir une partie des coûts de services d'urgence; le volet 3 accorde une aide au démarrage et au fonctionnement d'organismes communautaires pour leurs activités de soutien au partage de logements.

Aide aux organismes communautaires (PAOC)

Mis en œuvre en novembre 1986, ce programme vise à stimuler le développement et la concertation des initiatives communautaires en matière d'habitation. Il procure une aide financière aux organismes communautaires qui œuvrent en habitation et qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale en ce domaine, à savoir, améliorer les conditions d'habitation des Québécoises et des Québécois et favoriser la prise en charge des conditions d'habitation par les citoyens.

Aide à l'initiative communautaire et sociale en habitation (PAICS)

Le programme s'inscrit dans la continuité du programme d'aide aux associations de locataires d'HLM (PAALHLM) qui a débuté en 1998. Le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS) est mis en œuvre conjointement par la Société d'habitation du Québec et le ministère de la Famille et de l'Enfance. Il supporte financièrement la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire qui s'adressent aux personnes âgées, aux personnes seules, aux jeunes, aux familles ou à toute clientèle vivant en HLM. Les projets sont soumis par des associations de locataires d'HLM, par des offices d'habitation ou conjointement par les deux organismes.



PROGRAMME	DESCRIPTION
AMÉLIORATION DE L'HABITAT	
RénoVillage (Aide à la rénovation en milieu rural) ²	Mis en œuvre en mai 1998, ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui vivent en milieu rural pour la réalisation de travaux permettant de corriger des défauts majeurs dans leur maison.
Revitalisation des vieux quartiers (PRVQ) ^{2,3}	Mis en œuvre en avril 1996, ce programme vise à appuyer les villes-centres, et d'autres grandes villes désignées, dans leurs efforts pour réhabiliter leurs anciens quartiers, plus spécifiquement par la rénovation résidentielle. Le programme s'applique également à la mise en valeur de quartiers et, depuis octobre 1997, à la conservation du patrimoine bâti. Le PRVQ est un programme-cadre à l'intérieur duquel une municipalité admissible peut développer son propre programme de revitalisation en respectant les grandes lignes directrices établies par la SHQ.
Rénovation Québec (PRQ) ^{2,3}	Annoncé dans le plan « AGIR » lors du discours sur le budget 2002-2003, le PRQ constitue une variante du PRVQ, auxquels les petits et moyens centres urbains sont admissibles.
Adaptation de domicile (PAD) ²	Ce programme, transféré de l'Office des personnes handicapées (OPHQ) à la SHQ en octobre 1991, vise à aider financièrement les personnes handicapées, sans égard à leurs revenus, à payer le coût des travaux nécessaires pour rendre leur logement accessible et pour l'adapter.
Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA) ²	Mis en œuvre en octobre 1992, d'abord à titre expérimental pour une période de 2 ans, ce programme a été renouvelé en septembre 1996. Il accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus pour la réalisation d'adaptations mineures dans leur logement afin de leur permettre d'y vivre de façon plus autonome.
Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH) ³	Mis en œuvre en novembre 1995, ce programme contribue financièrement à la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes et leurs enfants ainsi que pour les jeunes de moins de 29 ans victimes de violence familiale.
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite ¹	Mis en œuvre en juin 2000, ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de résidence endommagée par la pyrite pour remplacer, par des matériaux exempts de pyrite, la dalle de béton endommagée et le remblai contenant de la pyrite, et pour la réparer d'autres éléments touchés par l'oxydation de la pyrite.
Réparation d'urgence (PRU) ¹	Mis en œuvre en septembre 1994, ce programme de dépannage s'adresse aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural et dont la maison montre une déficience représentant une menace pour la sécurité et la santé des occupants.

¹ Programmes à frais partagés avec le gouvernement fédéral, à l'exception des suppléments au loyer accordés pour des logements relevant des programmes Achat-Rénovation et AccèsLogis Québec et des suppléments au loyer autorisés en 2001 et 2002 à titre de mesures d'urgence pour des ménages sans logis.

² Programmes dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral. Le nouveau programme Rénovation Québec (PRQ) n'est pas encore reconnu par le fédéral.

³ Pour ces programmes et la phase VI du PRVQ, la SHQ rembourse sur une période de 15 ans le service de dette des emprunts effectués par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la subvention gouvernementale.

PROGRAMME	DESCRIPTION
AMÉLIORATION DE L'HABITAT (SUITE)	
Radisson	Mis en œuvre en septembre 2000, ce programme vise à assurer le maintien des résidents dans la localité de Radisson. Il accorde une aide financière aux propriétaires d'unités résidentielles pour réaliser des travaux leur permettant de corriger des déficiences majeures.
Aide financière pour les propriétaires de maisons exposées au radon dans les secteurs d'Oka, de Saint-Joseph-du-Lac ou de Saint-André d'Argenteuil	Mis en œuvre en décembre 1999, ce programme vise à inciter les propriétaires de maison exposée au radon à apporter des mesures correctives afin de protéger la santé des occupants. Le programme offre une aide financière aux propriétaires pour l'installation d'un système de dépressurisation du sol pour abaisser le taux de radon à l'intérieur de leur résidence.
Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires-occupants de la région Kativik	Approuvé en mars 1999, ce programme vise à aider financièrement des propriétaires-occupants à rénover leur domicile ou à effectuer des travaux d'agrandissement.
ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ	
Accession à la propriété pour les résidents de la région Kativik	Approuvé en mars 1999, ce programme vise à aider financièrement des ménages pour la construction ou l'acquisition d'une maison unifamiliale, ainsi que des coopératives ou des organismes qui veulent acquérir ou faire construire un immeuble d'habitation.
Achat-Rénovation à l'intention des ménages de la région Kativik	Approuvé en 1999, ce programme vise à aider financièrement des ménages ou des organismes à acquérir et à rénover, selon le cas, une maison uni-familiale, un immeuble à logements ou une maison de chambres.
APPUI À L'INDUSTRIE	
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	Mis en œuvre en septembre 1997, ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets favorisant la concertation de l'industrie québécoise de l'habitation dans le développement des marchés intérieurs et extérieurs.

PROGRAMME	DESCRIPTION
DIVERS PROGRAMMES EN PHASE DE FERMETURE	
Achat-Rénovation ³	Ce programme poursuivait les mêmes objectifs que le programme AccèsLogis Québec. Terminé depuis le 31 décembre 1995.
Virage Rénovation ⁴	Aider les propriétaires-occupants à rénover leur résidence. Terminé depuis le 2 décembre 1994.
Rénove ⁴	Aider les propriétaires à rénover leur résidence. Terminé depuis le 16 août 1996.
Aide à la mise de fonds (AMI) ⁴	Aider les ménages à compléter la mise de fonds nécessaire à l'acquisition d'une première résidence. Terminé depuis le 31 mars 1992.

³ Pour ces programmes et la phase VI du PRVQ, la SHQ rembourse sur une période de 15 ans le service de dette des emprunts effectués par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la subvention gouvernementale.

⁴ Même si ces programmes sont « fermés », la SHQ récupère des soldes de subventions non encore gagnées par des bénéficiaires qui ont vendu leur résidence avant l'expiration du délai prévu au programme.



ANNEXE 6

DONNÉES STATISTIQUES

TABLERAU 1 **LES INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC**
AUPRÈS DES MÉNAGES QUÉBÉCOIS EN 2001¹ ET 2002

		NOMBRE DE MÉNAGES REJOINTS	
		2002	2001
AIDE AU LOGEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE			
Logement à but non lucratif public et privé			
Volet régulier	62 884	62 884	
Volet inuit	1 898	1 836	
Volet COOP-OBNL	6 249	6 249	
Volet Autochtones (urbains et ruraux)	1 927	1 927	
		72 958	72 896
Supplément au loyer ²			
Volet COOP-OSBL	4 145	4 174	
Volet du marché locatif privé	7 738	7 608	
Volet Achat-rénovation et AccèsLogis Québec	2 120	1 356	
Volet Programme d'aide d'urgence	1 070	-	
		15 073	13 138
Allocation-Logement		141 026	155 721
AccèsLogis Québec (engagements définitifs)		1 565	1 089
SOUS-TOTAL		230 622	242 844
AMÉLIORATION DE L'HABITAT			
Rénovation			
Revitalisation des vieux quartiers (volet rénovation)		8 859	5 891
Rénovation Québec		7	-
RénoVillage (Rénovation en milieu rural)		2 668	2 181
Réparation d'urgence (PRU)		487	452
Amélioration des maisons d'hébergement		424	523
Rénovation résidentielle à Radisson		39	19
Aide aux propriétaires de maison endommagées par la pyrite		591	46
Aide aux propriétaires de maisons exposées à des émanations de radon		5	-
Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires occupants de la région de Kativik		-	1
Achat-rénovation à l'intention des propriétaires occupants de la région de Kativik		-	1
		13 080	9 114
Adaptation			
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées ³		532	917
Logements adaptés pour aînés autonomes		2 466	2 843
		2 998	3 760
SOUS-TOTAL		16 078	12 874
ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ			
Accession à la propriété pour les résidents de la région Kativik		-	27
Premier Toit		-	1
Logements en région éloignée		24	24
SOUS-TOTAL		24	52
TOTAL		246 724	255 770

¹ Certains chiffres de 2001 ont été reclassés ou ajustés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2002

² Inclut les subventions de supplément au loyer versées pour des logements relevant des programmes AccèsLogis Québec et Achat-Rénovation. Inclut les unités de supplément au loyer d'urgence octroyées en 2001. La baisse du nombre de ménages aidés en 2002 dans le volet COOP-OSBL est attribuable à des logement qui se libèrent et qui ne sont pas transférables.

³ N'inclut pas les dossiers pour lesquels les requérants sont autorisés à faire préparer des plans et devis.

TABEAU 2 **ACCÈSLOGIS QUÉBEC**
ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2002

PROGRAMMATIONS	NBRE TOTAL DE LOGEMENTS			NBRE DE LOGEMENTS ADMISSIBLES AU SUPPLÉMENT AU LOYER		
	Volet 1	Volet 2	Volet 3	Volet 1	Volet 2	Volet 3
1997, 1998, 1999, 2000, 2001 et 2002						
Réalisées ¹	1 956	943	674	966	481	358
En voie de réalisation	1 759	1 069	753	875	458	605
TOTAL PAR VOLET	3 715	2 012	1 427	1 841	939	963
Grand total	7 154			3 743		

¹ Du nombre de logements admissibles créés, 1 675 ménages à faible revenu bénéficient du Supplément au loyer en 2002, totalisant une aide de 3,95 millions de dollars.

TABEAU 3 **ACCÈSLOGIS QUÉBEC**
COÛT MOYEN DE RÉALISATION D'UN LOGEMENT SELON LA SOURCE DE FINANCEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2002

SOURCES DES FONDS	\$	% DU COÛT DE RÉALISATION
Milieu local	10 713	15,9
SHQ	28 651	42,6
TOTAL SUBVENTION	39 364	58,5
Participation de l'organisme (prêt hypothécaire)	27 927	41,5
COÛT DE RÉALISATION	67 291	100

¹ Pour les logements créés depuis le début du programme en 1997.

TABEAU 4 **PROGRAMME D'HABITATION À LOYER MODIQUE (HLM)**
DÉPENSES, REVENUS ET SUBVENTIONS MENSUELS MOYENS, PAR LOGEMENT, EN 2002 ET 2001

VOLETS		2002			2001		
		Dépenses	Revenus	Subventions au déficit d'exploitation ¹	Dépenses	Revenus	Subventions au déficit d'exploitation ¹
OH ²	\$	607	277	330	600	271	329
	%	100	46	54	100	45	55
Inuit	\$	2 639	288	2 351	2 675	283	2 392
	%	100	11	89	100	11	89
COOP-OBNL	\$	709	266	443	707	254	453
	%	100	38	62	100	36	64
Autochtones hors réserve	\$	815	255	560	824	252	572
	%	100	31	69	100	31	69

¹ Subvention totale incluant la part fédérale et la part municipale, le cas échéant.

² Exclut les logements administrés par la CHQ et la SGI-SHQ.

TABEAU 5 ALLOCATION-LOGEMENTNOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES ET ALLOCATION SELON LE TYPE DE MÉNAGE DU 1^{er} OCTOBRE 2001 AU 30 SEPTEMBRE 2002

	NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES	ALLOCATION ANNUELLE MOYENNE \$	ALLOCATION MENSUELLE MOYENNE \$	ALLOCATION ANNUELLE TOTALE (EN MILLIONS DE \$)
Personnes âgées	86 376	687	57	59,4
Familles	54 650	632	53	34,5
TOTAL	141 026	666	55	93,9

TABEAU 6 SUPPLÉMENT AU LOYER ET ALLOCATION-LOGEMENT

SUBVENTIONS MENSUELLES MOYENNES PAR MÉNAGE EN 2001 ET 2002

PROGRAMME			2002 \$	2001 \$
Supplément au loyer – Volet COOP-OBNL	204	200		
Supplément au loyer – Volet du marché locatif privé	271	267		
Programme d'aide d'urgence			295 ¹	-
Supplément au loyer – Achat-rénovation	194	194		
Supplément au loyer – AccèsLogis Québec	224	227		
Allocation-logement ²	55	53		

¹ Ce montant exclut le paiement des frais de livraison aux mandataires, non récurrents et versés lors de l'octroi de la subvention.² Année 2001 : du 1^{er} octobre 2000 au 30 septembre 2001.Année 2002 : du 1^{er} octobre 2001 au 30 septembre 2002.**TABEAU 7 REVITALISATION DES VIEUX QUARTIERS**

ÉTAT DES INVESTISSEMENTS ET DES ENGAGEMENTS EN 2002

VOLETS	NOMBRE D'UNITÉS	NOMBRE DE DOSSIERS	INVESTISSEMENTS TRAVAUX (\$)	ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES	% DU BUDGET DES ENGAGEMENTS
Rénovation	8 859	1 055	119 915 538	13 491 800	91,8
Mise en valeur	99	103	5 238 519	524 160	3,6
Sous-total	8 958	1 158	125 154 057	14 015 960	95,4
Patrimoine bâti ¹	-	11	2 821 390	681 600	4,6
TOTAL	8 958	1 169	127 975 447	14 697 560	100

¹ Le ministère de la Culture et des Communications sélectionne les projets, la plupart étant non résidentiels.

TABLEAU
8

PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

RÉPARTITION DES ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES DE 2002 ET DE 2001

PROGRAMMES	2002		2001	
	\$	Logements	\$	Logements
Rénovation				
Revitalisation des vieux quartiers ¹	14 697 560	8 958	16 597 897	6 528
Rénovation Québec ^{1,2}	915 101	7	-	-
RénoVillage (Rénovation en milieu rural)	14 727 344	2 668	12 167 943	2 181
Réparations d'urgence	1 386 219	487	1 327 080	452
Amélioration des maisons d'hébergement	3 160 766	424	3 428 138	523
Rénovation résidentielle – Radisson	362 279	39	186 219	19
Aide aux propriétaires de maisons endommagées par la pyrite	4 857 548 ³	591	296 531	46
Aide aux propriétaires de maisons exposées à des émanations de radon	12 191	5	-	-
Sous-total	40 119 008	13 179	34 003 808	9 749
Adaptation				
Adaptation de domicile ⁴	6 272 567	532	10 256 125	917
Logements adaptés pour aînés autonomes	4 646 189	2 466	4 768 736	2 843
Sous-total	10 918 756	2 998	15 024 861	3 760
TOTAL	51 037 764	16 177	49 028 669	13 509

¹ Tous volets confondus. Excluant la part municipale pour un montant équivalent.² Programme mis en application en 2002.³ Incluant la part municipale de 10 % ou 12,5 %, le cas échéant.⁴ Excluant les dossiers pour lesquels les requérants sont autorisés à faire préparer les plans et devis.



POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS :

Société d'habitation du Québec
Direction des communications
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile Saint-Amable, 3^e étage
Québec (Québec)
G1R 5E7

Téléphone : (418) 643-7676 (à Québec)
1 800 463-4315
(sans frais partout au Québec)

Télécopieur : (418) 643-4560

Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca

Site Web : www.shq.gouv.qc.ca

Société
d'habitation

Québec

