



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'administration publique**

Le mardi 27 octobre 2009 — Vol. 41 N° 10

Audition portant sur les interventions en matière d'habitation

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Yvon Vallières**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'administration publique

Le mardi 27 octobre 2009 — Vol. 41 N° 10

Table des matières

Exposé du Vérificateur général, M. Renaud Lachance	1
Exposé du directeur général de l'Office municipal d'habitation de Lévis (OMH de Lévis), M. François Roberge	2
Exposé du directeur général de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMH de Montréal), M. Fabien Cournoyer	2
Exposé du président-directeur général de la Société d'habitation du Québec (SHQ), M. Robert Madore	3
Discussion générale	5
Processus d'appel d'offres de l'OMH de Montréal	5
Préparation des appels d'offres pour l'OMH de Montréal	8
Versement d'une caution en cas de désistement d'un soumissionnaire	8
Estimation de la mise à niveau du parc immobilier	9
Renouvellement des ententes de financement de logement social avec le gouvernement fédéral	10
Plan de rénovation du parc immobilier	12
Estimation et financement de l'aide à la personne dans le parc de logements coopératifs	12
Évaluation et amélioration des programmes d'aide financière	14
Définition de revenus modestes	16
Évaluation des programmes et des besoins de la clientèle	16
Gestion des listes d'attente dans les offices municipaux d'habitation	17
Respect des critères d'admissibilité au programme Logement abordable Québec	18
Gestion des logements pour personnes seules	19
Grille d'évaluation de la situation des personnes en attente d'un logement social	20
État du parc de logements pour les personnes à mobilité réduite	20
Recommandations du Vérificateur général concernant la modernisation de la SHQ	21
Politique québécoise d'habitation	23
Contrôle de l'aide financière aux organismes en difficulté	23
Impact du service de la dette sur la pérennité du parc immobilier de la SHQ	24
Réduction du nombre d'offices d'habitation	24
Plan global de la SHQ pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général	25
Pouvoir de la SHQ par rapport aux offices municipaux d'habitation	26

Autres intervenants

M. Yvon Marcoux, vice-président
M. Sylvain Simard, président

M. Henri-François Gauthrin
Mme Carole Poirier
M. Michel Matte
M. André Drolet
M. Jean D'Amour
M. Daniel Ratthé
M. Guillaume Tremblay

- * M. John Mackay, SHQ
- * M. James McGregor, idem
- * M. Bernard Tanguay, idem
- * M. Claude Foster, Office municipal d'habitation de Québec
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 27 octobre 2009 — Vol. 41 N° 10

Audition portant sur les interventions en matière d'habitation

(Neuf heures trois minutes)

Le Président (M. Marcoux): Donc, à l'ordre, s'il vous plaît! D'abord, comme nous avons le quorum, M. le secrétaire, donc c'est quatre membres, alors...

Une voix: ...

Le Président (M. Marcoux): Enchanté.

Une voix: ...

Le Président (M. Marcoux): Bienvenue.

Une voix: ...

Le Président (M. Marcoux): Donc, je déclare la séance de la commission ouverte. Je voudrais demander et inviter toutes les personnes qui sont dans la salle de bien vouloir... Alors, je vais laisser...

Une voix: ...

Le Président (M. Marcoux): ...de bien vouloir éteindre leur cellulaire. Et, écoutez, je m'apprêtais à vous dire que le président m'avait demandé de le remplacer à titre de vice-président, mais je suis heureux de voir, de constater qu'il est avec nous. Alors, M. le Président, je vous cède la place pour que vous puissiez continuer le travail de la commission.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Alors, bonjour tout le monde. C'est vraiment une présidence en deux personnes, puisque je vais commencer avec vous aujourd'hui, et ensuite le vice-président, le député de Vaudreuil, reprendra la relève puisque vers 11 heures, je crois, je dois aller en Commission des finances publiques. Journée assez occupée.

J'aimerais d'abord saluer l'équipe de la Société d'habitation du Québec qui est avec nous aujourd'hui, le Vérificateur général évidemment. Nous ne sommes pas beaucoup habitués à cette commission à travailler à une telle distance. Nous n'avons pas fait exprès pour vous. M. Madore, ce n'est pas un complot, ça ne vous visait pas personnellement. Mais je pense que nous allons pouvoir faire des auditions fructueuses.

En tout début, j'aimerais d'abord demander au secrétaire s'il y a des remplacements?

Le Secrétaire: Nous avons, comme membre temporaire, Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve), et aucun autre remplacement.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Alors, nous souhaitons la bienvenue à Mme Poirier, et j' imagine que quelques autres membres se joindront à nous en cours de route. Comme il est de tradition et de façon à mettre la table de cette opération, je vais demander au Vérificateur

général de nous faire un peu la synthèse des principales remarques qui sont issues de son dernier rapport et qui vont servir de point de départ pour nos travaux.

**Exposé du Vérificateur général,
M. Renaud Lachance**

M. Lachance (Renaud): M. le Président, Mmes et MM. les membres de cette commission, M. le président directeur général de la Société d'habitation du Québec, MM. les présidents des Offices municipaux d'habitation de Lévis et de Montréal, c'est avec un grand intérêt que je participe à cette séance de la Commission de l'administration publique portant sur les interventions en matière d'habitation. Les résultats détaillés de la vérification sur ce sujet se retrouvent dans le chapitre V du tome II de mon rapport à l'Assemblée nationale, publié en mars 2009.

Pour venir en aide aux gens qui éprouvent de la difficulté à se loger, le gouvernement effectue diverses interventions dans le domaine de l'habitation, principalement par l'intermédiaire de la Société d'habitation du Québec, la SHQ. Elle est responsable de plusieurs programmes tels que: Habitation à loyer modique, les HLM, Supplément au loyer, Logement abordable Québec et Rénovation Québec.

Par l'intermédiaire de différentes ententes Canada-Québec, le gouvernement fédéral contribue financièrement à plusieurs programmes d'habitation. En 2007-2008, la SHQ a eu des revenus de 815 millions de dollars, dont 333 millions provenaient de contributions fédérales. Le coût des divers programmes a totalisé 769 millions de dollars, incluant la part du gouvernement fédéral.

En 2007, le parc immobilier de la SHQ et de ses partenaires se composait de 73 000 habitations à loyer modique. Ces logements se trouvaient dans des bâtiments qui avaient en moyenne 28 ans. Notre vérification visait, entre autres, à nous assurer que la SHQ, premièrement, gère adéquatement ses interventions en matière d'habitation et ensuite gère le parc d' habitations à loyer modique de manière à préserver ses actifs, et ce, avec un souci d'économie.

Nos travaux ont révélé que la SHQ ne gère pas toujours adéquatement ses interventions en matière d'habitation. Parmi les déficiences relevées, mentionnons les suivantes: d'abord, la SHQ a une connaissance incomplète de ses clientèles et de leurs besoins d'habitation. En effet, elle ne dispose pas d'informations suffisantes à l'égard des clientèles qui bénéficient de ces programmes et elle a peu de données relativement aux ménages qui sont sur les listes d'attente pour ces programmes.

Deuxièmement, des programmes importants du point de vue financier n'ont jamais fait l'objet d'une évaluation de programmes, même si les ententes avec le gouvernement fédéral spécifient que plusieurs d'entre eux doivent être évalués au moins tous les cinq ans. Ainsi, le programme Habitation à loyer modique et celui du Supplément au loyer n'ont jamais été évalués, bien que l'existence existe depuis au moins 1986.

Et enfin, pour les projets rattachés au programme Logement abordable Québec et AccèsLogis Québec, la

SHQ n'a pas défini ce qu'elle entend par revenu modeste. De plus, elle n'a pas exercé de contrôle pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation lors de la mise en oeuvre des projets et au moment du départ d'un locataire.

En ce qui concerne la gestion du parc d'habitations à loyer modique, il y a parfois un manque de rigueur qui ne contribue pas à la présentation des actifs. Voici à cet égard nos principaux constats.

D'abord, la connaissance du parc d'habitations est incomplète, entre autres parce que les logements n'ont pas tous fait l'objet d'une inspection et que, pour ceux qui ont été inspectés, le coût estimé ne comprend pas toutes les réparations nécessaires.

Deuxièmement, la SHQ n'a pas l'assurance que le budget consacré à l'entretien et aux réparations est réparti équitablement entre les organismes, c'est-à-dire au bon endroit et au moment opportun. Et enfin les règles d'attribution des contrats d'entretien et de réparation sont généralement respectées pour ce qui est de cinq des six offices sélectionnés.

Pour l'Office municipal d'habitation de Montréal, nous avons relevé des lacunes qui concernent le mode de sollicitation, la sélection des fournisseurs, l'approbation par le conseil d'administration, le respect des conditions de l'appel d'offres, la documentation, le contrat et la facturation.

En terminant, je vous offre mon entière collaboration et je vous remercie de votre attention.

● (9 h 10) ●

Le Président (M. Simard, Richelieu): Merci beaucoup, merci beaucoup, M. le Vérificateur général. Donc, cela était une très brève synthèse, un bref rappel des principaux points de votre rapport.

Nous invitons maintenant, comme première intervention, me signale-t-on, M. Fabien Roberge, qui est directeur général de l'Office municipal d'habitation de Lévis.

**Exposé du directeur général
de l'Office municipal d'habitation
de Lévis (OMH de Lévis),
M. François Roberge**

M. Roberge (François): Bonjour. François Roberge, directeur de l'Office municipal d'habitation de Lévis.

Donc, rapport sur l'utilisation du Programme de supplément au loyer dans le cadre du programme Logement abordable Québec, dont vous avez eu une copie.

L'Office municipal d'habitation de Lévis a utilisé 15 subventions du Programme de supplément au loyer, PSL, communément appelé, dans les logements du programme Logement abordable du Québec, LAQ, pour pallier à la crise du logement qui sévissait à Lévis à ce moment. Toutes les personnes de cette liste se sont retrouvées dans nos logements LAQ après avoir essayé, sans succès, de se trouver un logement dans le privé. Ceci pouvait être dû par la situation familiale, leurs revenus ou leur histoire de crédit.

Soyez assurés que chaque dossier a été étudié avec rigueur et que nous mettons actuellement en place les moyens afin de régulariser la situation dans les normes du programme concerné, et ceci, dans les meilleurs délais. Ainsi, au 1er octobre 2009, des 15 dossiers rapportés, quatre étaient régularisés. L'Office municipal d'habitation de Lévis envisage que toutes les personnes concernées

devront, au 30 juin 2010, être relocalisées dans le secteur privé avec leurs subventions. Soyez assurés de notre entière collaboration.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Alors, maintenant, la parole est à...

Une voix: M. Cournoyer.

Le Président (M. Simard, Richelieu): ...M. Cournoyer pour la suite des choses.

**Exposé du directeur général
de l'Office municipal d'habitation
de Montréal (OMH de Montréal),
M. Fabien Cournoyer**

M. Cournoyer (Fabien): Donc, M. le Président, Mmes et MM. membres de la commission, j'aimerais vous remercier de l'occasion qui m'est offerte de vous présenter brièvement l'Office municipal d'habitation de Montréal et de vous informer des mesures mises en place pour améliorer la gestion des contrats.

L'Office de Montréal est issu de la fusion des 15 offices municipaux d'habitation de l'île de Montréal. Il gère plus de 20 000 logements à loyer modique où résident près de 38 000 Montréalais. Il est également propriétaire d'un parc de logements abordables de quelque 1 600 logements, réalisé dans le cadre du programme Logement abordable Québec. De plus, nous administrons le Programme de supplément au loyer pour environ 7 500 logements, ce qui implique des ententes avec 1 500 propriétaires.

Aussi, plus de 22 000 ménages sont présentement en attente d'un HLM, alors qu'annuellement il s'en libère seulement 1 200. Donc, le temps d'attente peut être très long. Et nous traitons, bon an, mal an, environ 6 000 nouvelles demandes pour un HLM. L'office est dirigé par un conseil d'administration composé de neuf personnes et est doté d'un comité de vérification comprenant trois personnes. Nous avons une politique d'acquisition de biens et services qui est issue du *Guide de gestion* de la Société d'habitation du Québec, une politique plus détaillée et, à certains égards, plus restrictive que ce que nous retrouvons dans ce guide.

Les constats du Vérificateur général ainsi que ceux du vérificateur de la Société d'habitation, jumelés à nos propres observations, ont conduit à une réflexion sur nos processus et suivis en matière d'octroi de contrats.

En ce qui a trait aux éléments soulevés par le Vérificateur général, nous croyons que les décisions prises par l'office étaient justifiées, autant du point de vue administratif que budgétaire, et qu'elles ont été prises pour le mieux-être de nos locataires. Toutefois, nous reconnaissons que les constats du Vérificateur général demandent un resserrement de nos mesures de contrôle, des modifications aux clauses générales de nos devis et une révision de notre politique d'acquisition de biens et services. Dans bien des cas, nos pratiques étaient correctes, mais ce sont plutôt nos devis ou nos politiques qu'il faut actualiser.

De son côté, le vérificateur de la Société d'habitation a également effectué une vérification de notre processus d'attribution de contrats, vérification qui s'est déroulée du 2 au 12 mars 2009, donc après la visite du Vérificateur général. Il a examiné 10 dossiers choisis de

façon aléatoire. Je cite la conclusion du vérificateur de la SHQ: «Dans les dossiers examinés, nous n'avons constaté aucune déficience à l'égard du mode de sollicitation et de sélection des fournisseurs ainsi qu'au niveau des approbations du conseil d'administration. Les déficiences relevées concernent surtout les conditions d'appel d'offres en ce qui a trait à l'obligation de produire certains documents.» Fin de la citation. Là encore, nous allons tenir compte des recommandations de la SHQ pour améliorer nos façons de faire.

Bien outillé de tous ces constats, recommandations et observations, l'office s'est doté d'un plan d'action détaillé qui comprend notamment une révision de notre politique d'acquisition de biens et services, laquelle politique a été soumise à la SHQ la semaine dernière pour analyse et approbation.

Donc, je vous remercie de votre attention et je suis disponible pour répondre à vos questions. Merci.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Merci beaucoup, M. Cournoyer. Nous allons maintenant entendre M. Madore, président de la SHQ, qui va nous faire part de ses réflexions.

**Exposé du président-directeur
général de la Société d'habitation
du Québec (SHQ), M. Robert Madore**

M. Madore (Robert): Merci, M. le Président. Permettez-moi d'abord de remercier les membres de la commission et le Vérificateur général de m'accorder cette occasion de présenter les dossiers de la Société d'habitation du Québec et tout le travail accompli au cours des dernières années pour améliorer sa gestion, les services offerts à ses clientèles et à ses partenaires, de même que l'état du parc de HLM.

Avant d'aller plus loin, je voudrais vous présenter quelques-unes des personnes qui m'accompagnent, si vous me permettez, M. le Président. Alors, d'abord, je voudrais vous présenter la présidente du conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec, Mme Ginette Fortin, qui est juste ici derrière moi; le président sortant du Regroupement des offices d'habitation du Québec, pendant plus de 11 ans président du regroupement, M. Bernard Tanguay. Je voudrais vous présenter également le directeur général de l'office de Québec, de l'Office municipal d'habitation de Québec, M. Claude Foster. Et je souligne la présence, parmi nous aujourd'hui, des trois vice-présidents de la Société d'habitation, M. John McKay, M. James McGregor et M. André Filion.

Alors, comme vous le savez, le rapport du Vérificateur général comporte 22 recommandations destinées à améliorer les façons de faire de la SHQ. Je suis particulièrement fier, aujourd'hui, à titre de président-directeur général de cette organisation, de pouvoir vous présenter le fruit de nos efforts qui répondent notamment aux améliorations souhaitées par le Vérificateur général.

Heureusement, ces efforts ont été amorcés bien avant la vérification effectuée par le Vérificateur général. En fait, l'année de référence utilisée dans le rapport, soit 2007, coïncide avec le début d'un virage important au sein de la Société d'habitation du Québec, virage basé sur les constats effectués par la société qui allaient bien au-delà de ceux identifiés par le Vérificateur général. Évidemment,

pas besoin de vous dire que, dans les constats qu'on avait identifiés, ceux qu'on avait... autrement dit, les problèmes qu'on avait réglés, le Vérificateur n'en a pas parlé, et je le comprends d'ailleurs, parce que je lui laisserai... je lui laisserai tout à l'heure le loisir de parler de ces constats-là.

Parmi les mesures qui ont été mises de l'avant par la société, d'abord, comme mentionné dans son plan stratégique 2008-2011, la société a amorcé en 2007 une étude pour dresser le portrait des résidents des projets réalisés dans le cadre du programme AccèsLogis Québec — as-tu un exemple? — un portrait des locataires du programme AccèsLogis Québec — excusez-moi — et un portrait des locataires et requérants des logements à loyer modique. Nous sommes à finaliser — c'est à la révision linguistique — le portrait des locataires de HLM et des personnes qui sont sur listes d'attente des HLM. Vous savez qu'il y en a à peu près 40 000. Le profil de ces personnes-là, nous sommes à le finaliser; dès le printemps, ça sortira. C'est une brique de plus de 200 pages.

Alors, je vous en... je ne le dépose pas aujourd'hui, mais je suis fier de vous montrer aujourd'hui, par exemple, le profil des locataires en HLM, excusez-moi, pas en HLM, en AccèsLogis. En HLM, ça va venir. AccèsLogis. Ce profil des locataires qui a été publié récemment et qui a nécessité beaucoup de travail et plusieurs mois d'efforts pour en arriver à avoir un profil complet. Lorsque nous serons dans les échanges et discussions tout à l'heure, j'aurai l'occasion de revenir sur le profil des clientèles. Alors, c'est le premier élément que je voulais mentionner.

Dès 2006, de plus la société a adopté une politique d'évaluation de programmes. Et, en mars 2008, son plan triennal d'évaluation a été entériné par le comité de vérification. Le Vérificateur général le mentionnait tout à l'heure, plusieurs programmes de la société, dont les programmes les plus importants, on parle des programmes HLM et PSL, n'avaient pas fait l'objet d'évaluation. Alors, je peux vous dire aujourd'hui que plusieurs de nos programmes ont déjà été évalués, et nous prévoyons que les programmes qui représentent plus 60 % de l'enveloppe budgétaire de la société auront été évalués d'ici la fin de l'exercice en cours, l'exercice 2008-2009. D'ailleurs, c'était déjà mentionné dans le plan triennal d'évaluation qui a été approuvé, je vous le rappelle, en mars 2008, par le comité de vérification.

● (9 h 20) ●

Vous comprendrez ici que les programmes les plus importants de la société, notamment celui des HLM que M. Lachance parlait tout à l'heure, sont actuellement en cours d'évaluation. De plus, la société a augmenté, dès 2008, le nombre de vérifications d'organismes. Pour l'exercice 2009-2010, elle procédera à la vérification de plus d'une centaine d'organismes — quand on parle d'organismes, on parle des offices d'habitation — alors soit plus du double de ce qui a été effectué en 2007. Donc, d'ici cinq ans, si on fait un petit calcul rapide, plus d'une centaine par année, dans cinq ans, ça veut dire plus de 500. Ça veut dire que tous les offices, d'ici cinq ans, auront été vérifiés. Donc, la société sera en mesure de dire qu'elle respecte les engagements ou les ententes conclues avec la SCHL. L'ensemble des immeubles de notre parc de logements sociaux fait actuellement l'objet d'un bilan de santé amorcé en 2006. À la fin de cette année 2009, 70 % des immeubles auront été inspectés. Au total, tous les bâtiments, soit

plus de 12 600, auront été visités d'ici la fin 2010 afin de déterminer précisément les travaux requis pour combler le déficit d'entretien. Un investissement prévu, je vous le rappelle, de 1,8 milliard.

En ce qui concerne l'engagement du gouvernement fédéral en habitation, nous avons annoncé hier deux ententes avec le fédéral qui totalisent un investissement de plus de 820 millions sur deux ans, destinés à l'habitation communautaire, à la rénovation et à l'adaptation de logements. Une annonce importante en habitation, et j'aurai sûrement l'occasion d'y revenir au cours de nos échanges.

Donc, beaucoup de chemin parcouru pour rétablir certaines situations ou lacunes à la société. Mais, avant que nous entamions les discussions, permettez-moi un petit rappel historique. Lors de sa création en 1967, ça fait 42 ans maintenant, la société avait pour mission de permettre au monde municipal de se prévaloir de programmes fédéraux de financement à la rénovation urbaine et à la construction de logements à loyers modiques. Aujourd'hui, la mission diffère. Elle s'est peaufinée au fil des ans, et les responsabilités sociales et communautaires de la société se sont élargies. D'ailleurs, la SHQ ne construit plus de logements sociaux depuis 1994, mais elle travaille avec ses partenaires tant au communautaire, au public qu'au privé pour la réalisation de 27 000 logements abordables et communautaires.

C'est le programme, pour faire une petite parenthèse, c'est le fameux programme AccèsLogis, que la majorité d'entre vous connaissez très bien, ces projets développés et réalisés par et pour les gens qui y vivent, en tenant compte de leurs conditions socioéconomiques et de leurs réalités sociales, ainsi que de leurs limitations fonctionnelles. Alors, ces projets-là, contrairement à des projets d'habitation, comme ça se faisait dans les premières années de la société, donc plutôt que de construire des HLM, des grands blocs où on regroupait 400 à 500 ménages, maintenant on fait des projets de logements abordables. On a un objectif que vous connaissez bien, qui est de 27 000 logements, et ces projets-là, je vous le rappelle, sont issus du milieu. Ce ne sont pas des initiatives de la société mais des initiatives du milieu, et la société les subventionne.

Alors, l'expérience de nos 30 dernières années nous a permis de comprendre que le logement, c'est plus que du béton. C'est un milieu de vie qui peut contribuer à aider des personnes vulnérables à s'intégrer, à conserver ou à retrouver leur dignité. Le logement est donc un élément fondamental, situé au cœur de bien des champs d'intervention du gouvernement.

Évidemment, avec l'évolution de notre mission, l'organisation a dû s'adapter. C'est pour cette raison que je vous signalais d'entrée de jeu que nos efforts se sont amorcés bien avant la publication du rapport du Vérificateur général. Ainsi, soulignons qu'en juin 2007 nous avons créé le Comité consultatif de modernisation des services et programmes, un comité mixte qui regroupait et regroupe encore aujourd'hui des représentants de tous nos partenaires. C'est ce comité mixte qui a, entre autres, validé la création des centres de services qui sont aujourd'hui une réalité, M. le Président. Au nombre de 33, ces centres ont vu le jour dans toutes les régions du Québec. Ils ont pour mission première de participer à la mise en œuvre du Plan québécois des infrastructures en logement social, et de soutenir des petits organismes locaux sur tout le territoire québécois.

Je vous rappelle ici que les petits organismes locaux, là, il y a 545 offices d'habitation au Québec, il y en a plus de 450 qui n'ont pas de personnel à temps plein. Quand on parle de petits organismes, c'est ça, l'image qu'il faut retenir. Ce PQI, je vous le rappelle, nous permettra d'investir 4 milliards de dollars sur 15 ans, afin d'assurer la mise à niveau et l'entretien du parc de logements sociaux. L'importance du PQI est qu'il nous offre non seulement des budgets très importants, mais surtout qu'ils sont prévisibles, récurrents, ce qui nous permet de planifier les travaux sur plusieurs années. Rappelons que l'ensemble des OMH compte plus de 73 000 logements, dont les bâtiments ont un âge moyen de 30 ans. La valeur de ce parc, la valeur de remplacement de ce parc de 12 600 bâtiments, je vous le mentionnais tout à l'heure, est de 7,5 milliards de dollars.

Alors, dans le PQI, le budget de plus de 4 milliards, ça comprend quoi? Deux choses essentiellement: un budget stable, récurrent et indexé annuellement pour l'entretien des immeubles, qui représente 2 % de la valeur du parc. Donc, 2 % de la valeur du parc, c'est plus de 140 millions de dollars pour l'entretien, l'exploitation régulière des immeubles. Et le gouvernement a également consenti une aide, une allocation exceptionnelle de 1,8 milliard, ce qui représente 120 millions de dollars par année, indexée également pour les 15 prochaines années pour rattraper le déficit d'entretien accumulé.

Le PQI d'ailleurs, qui représente une excellente nouvelle pour le parc de HLM, fait également partie des éléments importants qui ont agi comme moteur de changement pour la SHQ, l'amenant à se remettre en question et à s'ajuster. En tenant compte du nombre d'effectifs restreint de la société, nous devons effectivement trouver les moyens efficaces pour utiliser le plus adéquatement possible les investissements du PQI.

Je vois que le temps file, M. le Président. Je vais passer, si vous me permettez, rapidement sur certains éléments pour vous dire qu'en résumé ces centres de services là, ils aideront les plus petits organismes à faire leurs devoirs et s'assureront que les fonds du PQI soient investis correctement, en conformité avec les règles que la société a préalablement établies afin d'assurer l'uniformité des travaux dans tout le réseau des offices d'habitation, un élément, je vous le souligne, très important.

J'en profite ici pour vous signaler que le Québec n'est pas le seul à privilégier des regroupements de services pour desservir les organismes locaux. Je vous cite M. Benoist Apparu, qui est le secrétaire d'État chargé du logement et de l'urbanisme en France, qui disait récemment, le 17 septembre dernier, et je le cite: «Peut-on avoir le même niveau d'efficacité lorsqu'on gère 2 000 ou 3 000 logements? Je ne pense pas. Il est nécessaire de revoir le tissu des organismes de HLM et de chercher à rationaliser le niveau d'implantation des bailleurs sociaux. Mais restructurer n'a, pour moi, aucun sens si on ne prend en compte la diversité des territoires.» Il poursuit d'ailleurs en mentionnant que la coopération entre les organismes est l'une des pistes: «Coopérer, c'est inciter les organismes de taille modeste à mettre leurs moyens en commun et créer des structures communes pour avoir les moyens de mener une vraie politique d'entretien et d'amélioration de leurs parcs.» Il termine, et je vais rapidement, en mentionnant: «Inspirons-nous des expérimentations qui ont été menées pour étendre ces bonnes pratiques.»

M. Apparu parlait peut-être ici de la démarche québécoise. En fait, M. le Président, cela démontre bien que nous ne sommes pas les seuls à croire à la mise en commun des ressources... que la mise en commun des ressources représente une solution à la gestion de nos parcs d'habitation. Nos centres de services ont été pensés dans cet esprit, et nous aurons sûrement l'occasion d'en reparler.

Enfin, toujours dans notre élan d'améliorer les façons de faire. En avril dernier, nous avons effectué une réorganisation administrative par laquelle nous visions à harmoniser les champs d'expertise. Nous avons notamment clairement démarqué le rôle conseil de celui de vérification et de contrôleur du personnel de la société, un des éléments d'ailleurs soulevés dans le rapport du Vérificateur.

Je voudrais en terminant... Je vous dirai en terminant, excusez-moi, que nous sommes fiers du chemin parcouru, car, dans certains domaines, nous en sommes conscients, la SHQ avait besoin de procéder à de grands changements pour remplir sa mission et nous en avons déjà amorcé plusieurs dès 2007.

Nous sommes déçus que le rapport du Vérificateur général n'en tienne pas compte, ce qui ne nous empêchera pas de poursuivre l'attraction pour répondre à ces exigences, bien au contraire. Nous disposons déjà d'un plan d'action pour y parvenir et nous nous sommes fixé un échéancier serré. D'ailleurs, vous avez déjà pris connaissance du plan d'action pour la mise en oeuvre des recommandations du Vérificateur général, qui offre des solutions et des pistes d'action très détaillées. Soyez assurés que d'ores et déjà nous y mettons toute notre énergie.

● (9 h 30) ●

En conclusion, M. le Président, j'espère apporter aux membres de la commission tout l'éclairage nécessaire à la compréhension des activités de la Société d'habitation du Québec, de sa saine gestion, afin d'éviter que de fausses perceptions ou préjugés sur les clientèles de HLM circulent et soient alimentées par des débats qui ne rendraient pas valeur à ces personnes et aux efforts déployés par le personnel de la Société d'habitation du Québec à qui, j'estime, il faut accorder son juste mérite. Voilà, M. le Président. Je vous remercie.

Discussion générale

Le Président (M. Simard, Richelieu): Merci beaucoup, M. Madore. Alors, il est 9 h 30. Nous allons, au cours des prochaines heures, entreprendre avec vous un certain nombre de débats.

La façon est très simple. Notre fonctionnement est des plus simples: nous fonctionnons en général en alternant à droite comme à gauche une dizaine de minutes. Certaines fois, ça prend huit minutes, d'autres fois, ça en prend 13, mais, à la fin de la journée, nous faisons en sorte que l'équilibre soit le plus respecté possible. Mais, de toute façon, vous avez ici une commission parlementaire non partisane qui cherche vraiment à creuser et à mieux comprendre ce qui se passe.

Je devrai, pour des raisons complexes, vous quitter tout à l'heure, donc je vais m'attribuer, si mes collègues me le permettent, la première question, sinon je ne pourrai pas revenir. Et je vais m'adresser à M. Cournoyer.

Processus d'appel d'offres de l'OMH de Montréal

La gestion du parc immobilier social à Montréal dépend de votre Office municipal d'habitation de Montréal, ce que les gens connaissent moins, on s'en doute, qui est un organisme très important. Vous parlez d'un montant, d'un nombre de 22 000 logements qui sont... 22 000 ménages sont présentement en attente d'un HLM, il s'en libère 1 200 par année, 6 000 nouvelles demandes. Donc, c'est un office extrêmement actif.

Pour faire face aux besoins, vous avez dû construire un certain nombre de nouveaux HLM au cours des dernières années. Vous parlez de quelque 1 600 logements réalisés dans le cadre du projet LAQ Québec. Pouvez-vous nous dire... d'abord décrire un peu le processus d'appel d'offres que vous suivez?

M. Cournoyer (Fabien): O.K. Dans le cadre du programme Logement abordable, Logement abordable Québec, il y a une préparation. Règle générale, on a des unités qui nous sont, mettons, réservées ou confirmées par la ville de Montréal parce que, dans le cadre de ce programme-là, la ville de Montréal est mandataire de la Société d'habitation du Québec. Donc, avec un nombre d'unités, on planifie, mettons, des projets en fonction, mettons, des besoins ou dans les quartiers où on croit que les besoins sont plus importants. Par la suite, on fait un choix des professionnels pour la préparation des plans et devis.

Comment qu'on fait le choix des professionnels? Et c'est autant au niveau de la construction neuve qu'autant au niveau des travaux majeurs qu'on réalise dans le parc HLM, on fait des appels d'offres publics. Et notre objectif, c'est de retenir, quand on parle des architectes, des fois, c'est 10, 12 ou 14 firmes d'architectes qu'on retient pour quatre ans. Donc, il y a une analyse qualitative des architectes. Et on détermine même avec les professionnels qu'on est prêts à payer, mettons, 85 % de qu'est-ce qui est recommandé au niveau de l'Association des architectes. Donc, le prix est prédéterminé. On choisit, mettons, dans un premier temps, des firmes d'architectes et on répartit sur les quatre ans, de la façon la plus équitable possible, les contrats au niveau des professionnels, dont les architectes et ingénieurs.

Par la suite, le Bureau des architectes prépare les plans et devis...

Le Président (M. Simard, Richelieu): ...juste bien comprendre, là. Pour résumer, vous vous faites une banque?

M. Cournoyer (Fabien): Une banque de professionnels.

Le Président (M. Simard, Richelieu): De professionnels...

M. Cournoyer (Fabien): Qu'on utilise cependant pour...

Le Président (M. Simard, Richelieu): ...que vous avez réalisée à partir d'un appel d'offres.

M. Cournoyer (Fabien): Oui, un appel d'offres public.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Le plus vaste possible pour avoir le choix.

M. Cournoyer (Fabien): Pour avoir le choix et pour pouvoir répondre à notre demande aussi. O.K.? Parce que, je parle, cette banque-là peut servir autant pour les réparations majeures dans le parc que pour de la construction neuve à ce moment-là.

Le Président (M. Simard, Richelieu): ...même chose pour les bureaux d'ingénieurs-conseils.

M. Cournoyer (Fabien): Oui. On a à ce moment-là, au niveau des ingénieurs-conseils, on a deux banques, une au niveau mécanique, l'autre au niveau structure, donc au niveau des ingénieurs, et une banque pour les architectes là-dessus.

Donc, on leur donne des mandats comme on essaie de répartir de façon équitable au niveau des montants, et eux préparent les plans et devis. O.K.? Et on va en appel d'offres public à ce moment-là. Bon. Ils préparent les plans et devis en fonction des critères du programme, là, parce qu'il y a des critères, si on veut, de modestie au niveau des programmes, là, pour pouvoir arriver à l'intérieur des prix maximaux qui sont dictés. Et donc il y a un appel d'offres public par la suite. Et là, à ce moment-là, les entrepreneurs, bon, nous soumettent à ce moment-là leurs propositions là-dessus.

Donc, on a réalisé 1 600 logements; on parle à ce moment-là des contrats pour près de 200 ou 200 millions de dollars pour la construction neuve, je parle, à ce moment-là.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Est-ce que vous êtes conscient évidemment de plusieurs interrogations qui circulent actuellement sur l'attribution des contrats, et notamment sur le territoire de l'île de Montréal? Alors, les questions que nous vous posons ce matin évidemment ne sont pas, ne peuvent pas faire abstraction de ce contexte.

Selon vous, est-ce que les procédures d'appel d'offres que vous avez développées et que vous gérez répondent parfaitement aux conditions de compétition et d'obtention de prix et de qualité maximale?

M. Cournoyer (Fabien): Oui. Dans un sens, quand je regarde les entrepreneurs au niveau de la construction résidentielle, ce n'est pas... ce ne sont pas les mêmes entrepreneurs qu'on retrouve au niveau des travaux publics, mettons, les entrepreneurs qu'on a vus dans les journaux.

L'autre élément qui est important au niveau des programmes de construction neuve, il y a des paramètres, hein? Les paramètres sont assez serrés, et il n'y a pas de marge pour qu'un entrepreneur charge 10, 15 ou 20 % de plus; ce serait impossible, là. Donc, souvent même, les soumissions arrivent et on est obligés de négocier avec le plus bas soumissionnaire pour pouvoir arriver à des prix qu'il est permis ou qu'il est possible à l'intérieur des programmes. Donc, le fait d'avoir des programmes normés limite beaucoup les possibilités, si on veut, d'entente ou de collusion entre les entrepreneurs.

Souvent, au niveau... on a sept, huit, neuf entrepreneurs qui soumissionnent. Quand on regarde l'ensemble des entrepreneurs qui viennent, bon, il y a une assez bonne répartition des contrats de ce côté-là. Donc, on n'a aucun

élément qui pourrait nous faire penser qu'il y a collusion ou autre chose comme ça. Mais c'est sûr que, quand je regarde l'ensemble des appels d'offres qu'on fait, on en a, nous, 250 par année, ça veut dire quasiment un appel d'offres par jour, est-ce qu'en quelque part il n'y a pas quelqu'un qui coûte peut-être... mais on n'a pas... on n'est pas amenés à penser qu'il y a ça.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Et, quand vous révisiez la liste de ceux qui obtiennent, qui gagnent les appels d'offres, vous ne voyez pas de schéma se dessiner ou revenir... c'est toujours les mêmes et...

M. Cournoyer (Fabien): Bien, c'est sûr que dernièrement, avec les travaux majeurs, il y a beaucoup de travaux de toiture qui se sont faits, mais, quand on fait un appel d'offres, souvent ils sont huit ou neuf entrepreneurs, donc... Puis, si on fait faire 25 toitures, c'est sûr que les mêmes entrepreneurs reviennent, mais on sent quand même des bonnes compétitions de ce côté-là.

L'autre élément, pour nous, qu'est-ce qui est primordial pour avoir les meilleurs prix possible, c'est de solliciter de nouveaux entrepreneurs. O.K.? Et qu'est-ce qui... on est contents quand de nouveaux entrepreneurs nous soumettent des propositions. Donc, on travaille... on a un service d'approvisionnement dont un de ses rôles, c'est essayer de solliciter d'autres entrepreneurs pour augmenter la compétition là-dessus.

Le Président (M. Simard, Richelieu): Alors, je vous remercie de vos réponses. C'était très important de les poser au début de nos travaux. Pas besoin de vous dire qu'on est dans le domaine de la crédibilité, il fallait établir votre crédibilité là-dessus.

Auriez-vous la gentillesse, dans le cas des contrats d'entrepreneurs généraux, de nous faire parvenir les contrats qui ont été attribués au cours de la dernière année? Simple-ment pour nous... complément d'information, la commission pourrait avoir cette liste, et je suis convaincu qu'elle reflète ce que vous nous avez dit, mais nos dossiers pourraient... ils pourraient être en dossier et ça pourrait nous être utile.

J'invite, pour la suite des choses, le député de Verdun à vous poser les prochaines questions.

M. Gauthrin: Sur le même sujet, M. Cournoyer, j'ai... Il faudrait que vous nous expliquiez quand même une chose. Je comprends ce que vous venez de me dire, mais il y a 24 % des contrats octroyés par votre organisme, d'après le rapport du Vérificateur général, sur lesquels la facturation ne correspond pas aux soumissions. Alors, 24 %, c'est le quart. Pouvez-vous m'expliquer cela, s'il vous plaît?

M. Cournoyer (Fabien): O.K. Peut-être mentionner, dans certains contrats, on n'est pas nécessairement d'accord qu'il y a eu erreur entre la facturation et... entre la facturation et, mettons, le contrat. Je donne un exemple que le Vérificateur, mettons, souligne.

On demande un estimé pour faire certains travaux, O.K.? C'était un estimé de 1 500 \$. Le soumissionnaire sur invitation ou à une demande de prix, le soumissionnaire nous mentionne: 1 500 \$, tant pour la main-d'oeuvre et tant pour les matériaux. On reçoit la facture plus tard et toujours à 1 500 \$, mais la partie entre les matériaux et la main-d'oeuvre a été modifiée. Donc, nous, on... Pour

nous, la facture représente le prix qu'il nous avait donné de 1 500. Par contre, le Vérificateur dit: Bien, ce n'est pas exact entre le montant des matériaux et de la main-d'oeuvre. Donc ça, c'est un exemple.

Il y a donc...

M. Gautrin: Ce qui veut dire que quelqu'un d'autre aurait pu avoir la soumission...

● (9 h 40) ●

M. Cournoyer (Fabien): Heu, non. En fait, qu'est-ce que le Vérificateur soulignait, c'était qu'il y avait une différence entre la soumission qui avait été donnée ou le prix qui avait été donné et la facturation. Il n'y a pas de différence au niveau du prix, il y avait une différence entre la répartition main-d'oeuvre et... main-d'oeuvre et matériaux. Puis, nous, on jugeait, mettons, le prix... C'était un estimé, il disait: Je vais vous faire le travail, mettons, pour 1 500 \$, O.K., et c'était juste la répartition qui était différente quand on a eu la facture finale là-dessus.

Mais l'autre élément, il y a d'autres éléments aussi. Souvent les différences sont de quelques sous, là. Le Vérificateur souligne, à un moment donné, on avait un contrat général pour la serrurerie. On nous soumet une facture pour 20 clés, O.K., que l'entrepreneur nous a chargées à 1,50 \$ la clé, mais l'appel d'offres disait 1,75 \$. Donc, le Vérificateur souligne: Il aurait dû vous charger 1,75 \$, vous auriez dû voir qu'il y avait une erreur de ce côté-là. Souvent, les erreurs qui ont été soulignées peuvent être en faveur aussi, ça va de 0,50 \$ à quelques dollars.

Il souligne à un moment donné une erreur: on offre des services de repas dans les résidences. Il y a une facturation, puis, à un moment donné, on a payé 4 000 \$ de trop, mais on l'a réalisé à une facturation suivante qu'on avait fait une erreur, puis on a fait la correction. Le Vérificateur, quand il l'a soulignée, à ce moment-là, notre correction était faite. Quand on a eu le rapport, notre correction était faite. Donc, c'est un peu ces éléments-là.

Je veux également mentionner, M. Gautrin, que, suite au rapport du Vérificateur, on a doublé les vérifications pour toutes les factures, on a fait nous-mêmes des vérifications de certaines factures, et notre taux était, mettons, supérieur, là, de ce côté-là. Mais on a quand même révisé nos façons de faire puis on a resserré aussi.

M. Gautrin: Ce que, moi, j'aimerais que vous nous expliquiez après, comment vous avez resserré vos façons de faire de manière que la facturation correspond bien aux soumissions. Je comprends que vous êtes en train de le faire, vous pourriez informer la commission sur les mesures que vous avez prises.

M. Cournoyer (Fabien): Oui, exactement.

M. Gautrin: Deuxième question, le Vérificateur général signale que, sur le nombre de contrats qu'il a regardés, il y en a quand même un certain nombre qui ont été donnés de gré à gré plutôt que d'aller en soumissions publiques. Je me permets, il y en a quatre et, sur ce, c'est-à-dire 17 %, au lieu d'aller en soumissions publiques tel que le règlement vous le demandait, vous avez été en contrat de gré à gré.

Si vous voulez, je peux me permettre de vous lire le texte du Vérificateur général: «Ainsi, compte tenu des montants des contrats, l'office aurait dû procéder par

appel d'offres public pour trois dossiers plutôt que de procéder par appel d'offres sur invitation. Pour un dossier, l'appel d'offres sur invitation a été exigé; pourtant il y a un contrat de gré à gré. Les contrats attribués pour ces quatre dossiers totalisaient 352 000 \$.» C'était la première... 5.05 du rapport du Vérificateur général. Comment vous nous expliquez ça?

M. Cournoyer (Fabien): O.K. Premier élément, quand le Vérificateur général est venu nous voir, il nous a demandé de ressortir tous les contrats qui dérogeaient à notre politique. Donc, c'est certain qu'en sortant tous les contrats qui dérogeaient, le pourcentage par rapport à qu'est-ce qu'il avait examiné est plus élevé. Parce que ce n'était pas nécessairement un échantillonnage qui avait été fait de façon aléatoire.

Je peux vous donner un exemple de contrat qui a été donné de gré à gré, puis le Vérificateur nous a mentionné: On aurait dû aller en appel d'offres public. On a fait installer, mettons, des panneaux réflecteurs en arrière de nos radiateurs pour des économies d'énergie. C'est un type de panneau qui a un seul fournisseur à Montréal. Donc, le Vérificateur nous dit: O.K., puis c'est correct pour le panneau, mais vous auriez dû aller en appel d'offres pour l'installation. Tandis que, nous, on a donné ça à celui qui fournissait le produit. Ils ont dit: Vous auriez dû aller en appel d'offres aussi pour l'installation. On a vérifié les prix au niveau de l'installation parce qu'on avait des contrats généraux avec des entrepreneurs, et le prix à l'heure était même moins cher que nos contrats généraux. Donc, on considérerait, puis c'est une décision du conseil d'administration, qu'on pouvait déroger; il y avait des avantages budgétaires de ce côté-là. Donc, c'est un exemple de choses, là.

En fait, dans tous les endroits qu'il y a eu dérogation, le conseil d'administration a été saisi de ça, puis il était en accord, et on faisait souvent ça compte tenu... dans d'autres cas, c'était compte tenu des délais qu'on avait, on a été sur invitation, des éléments comme ça. Mais le conseil d'administration était au fait, et c'était souvent pour améliorer le service à nos locataires.

M. Gautrin: M. Cournoyer, et je terminerai là-dessus, je ne mets pas du tout en doute votre bonne foi ou quoi que ce soit. Je dois vous signaler que, compte tenu de ce qui se passe actuellement à Montréal et des allégations — et je ne dis pas des preuves actuellement, je dis bien des allégations — quant à la manière dont les contrats sont attribués, non pas nécessairement dans votre organisme, mais dans l'ensemble de l'administration municipale, nous, les parlementaires ici, et particulièrement les députés montréalais, on est particulièrement préoccupés.

Et, moi, je vous demande à l'heure actuelle réellement de resserrer vos normes, de nous faire parvenir à la commission la manière dont vous resserrerez vos normes quant à l'attribution des contrats, et vous assurer que, même si vous avez des raisons qui justifient peut-être vos dérogations, que peut-être à ce moment-là vous informiez et vous ayez une politique peut-être beaucoup plus rigide en ce qui a trait à l'attribution des contrats.

Si vous me permettez, je comprends les cas particuliers que vous allez me donner à chaque fois, mais vous comprenez que, dans la situation où on est actuellement, on vous demande d'être plus blancs que blancs et, à ce

moment-là, compte tenu de la situation qu'il y a à Montréal. Et vous pourriez informer à la commission des mesures que vous avez prises à ce moment-là. Je vous remercie, M. le Président. Je pense que mon collègue...

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. le député de Verdun. Alors, je vais maintenant céder la parole à la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, et nous reviendrons subséquemment du côté des collègues du gouvernement. Alors, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Préparation des appels d'offres pour l'OMH de Montréal

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs. Il manque beaucoup de femmes d'ailleurs dans vos organisations, à la tête de vos organisations, ce serait intéressant.

M. Cournoyer, qui prépare les appels d'offres pour l'OMH de Montréal? Est-ce que les appels d'offres sont préparés à l'interne ou à l'externe? Je fais référence à ce que mon collègue disait tout à l'heure: on voit qu'actuellement, dans le domaine des appels d'offres, souvent les appels d'offres sont préparés à l'externe, par des firmes extérieures. Alors, j'aimerais savoir si les appels d'offres sont préparés à l'interne, par les employés de l'OMH, ou si vous faites affaire avec des firmes pour préparer ces appels d'offres là.

M. Cournoyer (Fabien): Les appels d'offres sont préparés à l'interne. Comme j'ai mentionné tantôt, on a aussi des banques, mettons, d'architectes ou de professionnels qu'on embauche. Donc, ces professionnels-là nous aident dans la préparation des appels d'offres. Mais ce sont des professionnels qu'on embauche pour un appel d'offres pour des travaux. Mais on a une équipe d'approvisionnement à l'intérieur de l'office qui prépare les appels d'offres.

Mme Poirier: Donc, si je comprends bien, parmi votre banque, vous pouvez faire appel à une firme, par exemple, d'ingénieurs pour préparer un appel d'offres...

M. Cournoyer (Fabien): ...nous aider, oui.

Mme Poirier: ...qui, à ce moment-là, peut aussi, dans un deuxième temps... je prends les allégations qu'on entend présentement, là, il pourrait y avoir communication entre ces... Est-ce qu'il y a un contrat de confidentialité qui existe entre vous et ces entreprises-là? Qu'est-ce qui existe comme modalités pour garantir l'étanchéité de l'information entre ces firmes-là et les futurs soumissionnaires?

M. Cournoyer (Fabien): Écoutez, comme j'ai dit, le contrôle est fait par le personnel de l'office, O.K.? Donc, au niveau du personnel de l'office, on croit que ce soit étanche. On tenterait quand même, pour améliorer les façons de faire... La ville de Montréal est en train d'inclure des clauses à l'intérieur des appels d'offres que, nous aussi, on veut inclure dans nos devis. Tu sais, des clauses comme quoi que l'entrepreneur... pas admet, mais déclare qu'il n'a pas eu d'aide de gens de l'office pour la préparation des plans et devis. Donc, ce type de clauses là que la ville vient de mettre en place, on va les mettre aussi dans nos devis qu'on est en train de réviser. Donc, avec tout ce qui se passe, en fin de compte, on est en train de

réviser aussi nos façons de faire, puis ces types de clauses là, on va aussi les indiquer, O.K., comme quoi l'entrepreneur déclare, comme la ville veut mettre, qu'elle n'a pas été condamnée depuis cinq ans à de la collusion, la firme nous dit qu'elle n'a pas de collusion avec les autres soumissionnaires. Donc, toutes ces clauses-là, notre intention, en révisant nos devis, puis on veut faire ça d'ici la fin de l'année, que ce soit inclus dans nos clauses à nous aussi, pour resserrer les façons de faire, comme la ville de Montréal est en train de le faire.

Versement d'une caution en cas de désistement d'un soumissionnaire

Mme Poirier: Merci. Dans le rapport du Vérificateur, on nous parle, entre autres, d'un dossier pour lequel une caution est exigée et que, si le soumissionnaire se désistait, que le cautionnement irait de plein droit à l'office, ce qui n'a pas été fait. Est-ce que vous pouvez nous expliquer ce qui s'est passé à ce moment-là?

● (9 h 50) ●

M. Cournoyer (Fabien): En fait, c'étaient des travaux, là, si je me souviens bien, de toiture. L'entrepreneur qui faisait les travaux avait un ou deux autres contrats de toiture. On était rendus en novembre, il neigeait. On était assez convaincus que l'entrepreneur réussirait difficilement à finir tous les travaux pour la fin de l'année. Puis la façon que les budgets fonctionnent, c'est, quand ton budget n'a pas été engagé et dépensé, tu ne peux pas le conserver. Donc, nous, ça devenait important que les travaux puissent se faire, et donc, d'accord avec l'entrepreneur, on a dit: Retire-toi du dossier, on prendra, nous, le deuxième soumissionnaire pour s'assurer que les travaux vont être faits. O.K.? Donc, on a fait ça pour s'assurer que les travaux étaient faits et en accord avec l'entrepreneur de ce côté-là.

Et, comme j'ai dit tantôt, en modifiant nos devis, on veut permettre aussi des fois certaines flexibilités dans les devis. Parce que, dans le même type — puis vous allez l'avoir le rapport du Vérificateur, il est indiqué que, quand on donne un contrat puis qu'il y a des délais, il y a automatiquement, ou de la façon dont c'est écrit, une pénalité qui s'applique, O.K.? Mais on sait, quand on est sur le terrain, dans les contrats de construction, c'est rarement juste la faute de l'entrepreneur quand qu'il y a un délai; il y a les professionnels, il y a le temps de décision à l'intérieur d'un organisme comme nous, donc c'est partagé. Donc, on va changer le devis pour dire qu'on peut appliquer une clause, s'il y a des retards, mais on va l'appliquer seulement si l'entrepreneur est de mauvaise foi, et là on l'applique.

Mais la façon que le devis est fait, c'est qu'on doit l'appliquer automatiquement. Alors, le Vérificateur, il nous dit: Tu ne l'as pas appliqué, mais, si on avait appliqué dans tous les cas qui avaient des retards, je pense qu'on n'a plus aucun soumissionnaire qui serait venu nous voir pour faire des travaux chez nous. Puis tout le monde qui travaille au niveau du milieu de la construction est conscient que tu ne peux pas l'appliquer.

Mais c'est notre devis qui était peut-être trop restrictif. Ça nous aidait quand on négociait avec l'entrepreneur, mais on va changer le devis. Donc, c'est un exemple où la pratique... on est à l'aise avec la pratique, mais ça demande d'actualiser, puis, bon, le Vérificateur l'a souligné, puis, quand on le regarde à la lettre, il a raison, donc on va modifier notre devis. Donc, c'est un peu dans le même sens.

Écoutez, parce qu'il ne faut pas oublier que, quand on réalise des projets, les constructeurs, les professionnels, on est un peu partenaires dans tout ça. O.K., si d'un côté tu poursuis tout le monde avec qui tu fais affaire, bien il n'y a plus personne qui va faire affaire avec toi. Puis tout le monde...

Le Président (M. Marcoux): Mme la députée, si vous permettez, je pense que M. le Vérificateur général avait demandé la parole. Je vous repasserai la parole immédiatement après. Oui, M. le Vérificateur général.

M. Lachance (Renaud): Bien, écoutez, comme vous le savez, dans les audiences publiques, j'essaie de me faire discret, mais là je crois que je reçois plusieurs invitations à commentaires de la part de... à ma droite, donc je vais le faire avec plaisir.

Quand on dépose un rapport, on valide toujours celui-ci avec les entités concernées. Donc, chacun des paragraphes du rapport qui sont là ont été discutés avec vos collègues. Dans votre réponse officielle, vous dites: Absolument pas... que vous n'êtes pas d'accord avec les exemples qu'on a relevés. Certains exemples sont précisément écrits dans des paragraphes, là, discutés un par un. Donc, si vous ne nous dites pas, quand on finit la vérification, que supposément on se trompe, bien on l'écrit, parce que les gens vous ont dit que c'était... qu'ils étaient d'accord avec nous. Donc, premièrement, c'est pour la même chose.

Deuxièmement... Si un jour vous avez à payer une clé 1,50 \$ plutôt que 1,75 \$, vous avez ma bénédiction, vous pouvez y aller à 1,50 \$. Puis enfin je comprends que c'est une invitation à ce qu'on retourne chez vous dans trois ans, dans la pratique, d'aller voir un peu les dossiers, puis on aura l'occasion de rediscuter pour s'assurer que, si c'est des exceptions, bien on va en tenir compte.

M. Cournoyer (Fabien): Oui.

Le Président (M. Marcoux): Merci.

M. Cournoyer (Fabien): Juste...

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. Cournoyer.

M. Cournoyer (Fabien): Peut-être, si vous me permettez. Bien, écoutez, à plusieurs endroits, on a fait quand même nos commentaires où on disait qu'on n'était pas... dans le rapport que j'ai, moi, qu'il y avait certains éléments où on n'était pas nécessairement d'accord à cent pour cent, mais on n'a pas voulu embarquer peut-être dans nos commentaires généraux en disant: Écoutez, c'est 1,50 \$ au lieu de 1,75 \$, là-dessus.

Mais, écoutez, on a reconnu, M. Lachance, qu'il y avait... on a resserré aussi... Je veux dire, il y a des éléments qu'on est à l'aise avec des décisions, mais qu'on a resserré certaines vérifications au niveau d'octroi de contrats ou au niveau des vérifications des factures. Mais...

M. Lachance (Renaud): Je vous invite, une prochaine fois, si vous avez des écarts d'opinions... nous le dire, plutôt que d'attendre l'audience publique...

M. Cournoyer (Fabien): Oui.

M. Lachance (Renaud): ...pour dire que vous n'êtes plus d'accord.

Le Président (M. Marcoux): Excusez. Oui. Alors, ça va? Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, il vous reste encore quelques minutes.

Estimation de la mise à niveau du parc immobilier

Mme Poirier: M. Cournoyer, je vous poserais une question un petit peu différente de ce qu'on vient de faire: Est-ce que l'office en tant que tel, comme organisation publique, avait, au cours des dernières années, établi le portrait de l'estimé des réparations? Et est-ce que ça avait été déposé au Conseil exécutif de la ville de Montréal?

M. Cournoyer (Fabien): Au niveau des réparations, l'office... Au niveau, mettons, d'un bilan de santé, on était un petit peu précurseurs dans le réseau des offices, parce qu'on a commencé, nous, un bilan de santé en 2004. Donc, on a fait un bilan de santé qui s'est déroulé de 2004 à 2008. Et c'est sûr que notre bilan de santé, quand on l'a fait au départ, c'était pour identifier le déficit d'entretien, donc c'est où qu'il fallait, de façon obligatoire, investir pour les prochaines années. Et on était conscients que les budgets qu'on avait à l'époque n'étaient pas suffisants pour... écoutez, ce n'était pas suffisant annuellement, le parc se dégradait à chaque année.

Donc, on a fait un travail de ce côté-là et on est arrivés un peu à la conclusion que les besoins étaient peut-être de l'ordre de 140, 150 millions. Par contre, c'était juste pour combler le déficit d'entretien; on ne parlait pas, à ce moment-là, d'améliorations ou modernisation du parc.

Quand je parle d'améliorations ou modernisation du parc, exemple, dans nos projets pour personnes âgées, il y a 21 %, 22 % de notre clientèle qui a plus que 80 ans. Donc, quand on parle d'améliorations... puis, dans le PQI, c'est ça qu'on fait entre autres, là, il y a des mains courantes dans les corridors pour les personnes âgées. Juste ça, dans un parc à Montréal, c'est 4 ou 5 millions. Ça, ce n'était pas inclus dans notre premier bilan de santé.

Exemple, à Montréal, dans les premiers HLM qui ont été construits, il n'y a même pas de hotte de cuisine. Donc, souvent dans les réparations, puis ça n'était pas prévu, mais dans les réparations, les améliorations du programme PQI, on permet d'avoir des logements qui représentent les besoins des années 2000 et pas des années soixante-dix. Il y a plein d'exemples comme ça.

Les entrées laveuse-sécheuse n'étaient prévues. On a des trois chambres puis des quatre chambres à coucher qui n'avaient même pas d'entrée laveuse-sécheuse; ça se faisait dans les années soixante-dix. Donc, tous ces éléments-là, quand on a fait notre premier bilan de santé, n'étaient pas là, ils étaient juste vraiment sur l'enveloppe pour s'assurer que les toits arrêtent de couler puis qu'on change les portes et les fenêtres, les éléments de ce type-là.

Dans notre premier bilan de santé, on mettait une moyenne de 1 500 \$ pour les réparations à l'intérieur des logements. O.K.? C'était vraiment le minimum parce qu'il y a des logements à Montréal qui avaient été construits dans les années soixante-dix puis qui n'avaient jamais eu de rénovations à l'intérieur. Donc, avec le PQI, ça nous

permet de moderniser et même au moins de mettre aux besoins d'aujourd'hui les logements.

Donc, c'est tout l'élément, tout le bilan de santé qu'on a fait, qu'on a transmis à la Société d'habitation du Québec. Et la ville de Montréal était au courant du bilan de santé parce que, depuis ces années 2004-2005, on faisait, nous, des demandes budgétaires à la Société d'habitation du Québec en fonction des besoins qu'on avait établis, et on avait l'appui de la ville de Montréal de ce côté-là.

Le Président (M. Marcoux): Oui.

Mme Poirier: Ma prochaine question s'adresserait à M. Madore. Étant donné ce que vient de nous répondre M. Cournoyer en lien avec un portrait que Montréal avait fait de son parc à logements qui était une demande pour ne couvrir que, je dirais, le minimum et non pas, dans le fond, de rendre plus conforme aux années 2000 les logements bâtis en 1970, quand la Société d'habitation a commencé à regarder... d'avoir un portrait réel de l'ampleur de la nécessité de faire des rénovations à l'intérieur de son parc à logements? À partir de quand?

M. Madore (Robert): À partir de...

Mme Poirier: Parce que le Vérificateur nous dit que vous n'avez pas de données précises. Dans le fond, on nous dit qu'il y en a pour 1,8 milliard, là, mais...

M. Madore (Robert): En fait, ce que le Vérificateur...

Mme Poirier: Avant d'avoir annoncé 1,8 dans vos données, est-ce que vous aviez au préalable fait un estimé concret du portrait du parc à logements en tant que tel?

M. Madore (Robert): Oui. On avait... On a commencé en fait le bilan de santé en 2006, un peu après Montréal. Puis ce que M. Cournoyer disait là-dessus, c'est vrai. Puis même on a travaillé avec l'office de Montréal qui ont été un peu précurseurs pour établir la façon de faire. On a commencé en 2006. Ce que le Vérificateur dit, c'est qu'effectivement, quand il est venu chez nous, il n'y avait pas une évaluation complète de l'ensemble du parc. En 2006, quand on a commencé puis qu'on a fait l'estimé de 1,8 milliard, bien, il faut bien comprendre que c'est un estimé. L'estimé était basé sur à peu près 10 % du parc, c'est-à-dire il y a 73 000 logements, donc il y a à peu près 10 % du parc qui nous ont permis d'extrapoler puis d'arriver à un chiffre d'à peu près 1,8 milliard.

Pour ce qui est du nord, parce que c'est inclus également dans le 1,8 milliard, il y a à peu près 2 000 logements au nord, à peu près tous les logements ont été visités. Donc, pour ce qui est du nord, je pense que c'est bien couvert. Le sud, c'est évident que ça a été fait à partir, bon, d'une inspection des bâtiments qui regroupent à peu près 10 % des bâtiments, donc à peu près 10 % des loyers, on parle quand même d'à peu près 7 000 logements ou bâtiments qui ont été visités, 7 000 logements à l'intérieur de bâtiments. Et on est arrivé à une moyenne par logement d'environ 20 000 \$ pour le sud. 20 000 \$ pour le sud à 70 000 logements, ça fait 1,4 milliard. Et au nord évidemment, là, les constats sont plus négatifs au nord effectivement et les coûts sont drôlement plus élevés pour 2 000 logements au nord, on parle de coûts évalués à

400 millions. Alors, vous voyez un écart quand même important.

Le budget du RAM, bon, Fabien parlait tout à l'heure qu'il y avait un minimum à l'époque. Je peux vous en parler, de ce minimum-là, parce que, quand, moi, je suis arrivé, la première année on était autour de 100 millions, ce qui n'était quand même pas si mal, sauf qu'à cette époque...

Le Président (M. Marcoux): M. le président, peut-être brièvement parce que...

M. Madore (Robert): Conclure. Excusez-moi.

Le Président (M. Marcoux): Oui, s'il vous plaît. Quitte à revenir subséquemment.

● (10 heures) ●

M. Madore (Robert): Alors, O.K. Concluons sur ça. Effectivement, le bilan de santé a commencé en 2006. Nous avons mis en place via les centres de services — j'en ai parlé rapidement dans le discours et je conclus là-dessus, M. le Président — mis en place une façon de faire qui va faire en sorte que, d'ici 2010, nous ayons un bilan complet de tous les bâtiments, comme je le mentionnais plus tôt dans mon allocution, M. le Président.

Renouvellement des ententes de financement de logement social avec le gouvernement fédéral

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. le président. Avant de passer la parole à mon collègue de Portneuf, j'aurais une question à vous poser.

Dans son rapport, M. le président, le Vérificateur général indique, comme nous le savons, que le gouvernement fédéral contribue de façon importante au programme des HLM, et qu'il y a plusieurs conventions qui ont été signées avec le gouvernement fédéral, et qu'un certain nombre de ces conventions vont venir à échéance au cours des prochaines années. La question que pose le Vérificateur général, et je sais que vous avez fait référence, dans votre présentation, à des ententes qui ont été signées, semble-t-il, récemment avec le gouvernement fédéral, là, mais la question que pose le Vérificateur général, c'est: Est-ce que la société a établi des scénarios devant cette possibilité que des ententes avec le gouvernement fédéral ne puissent être renouvelées? Et ça touche quand même un volet important de l'aide au logement social. Alors...

M. Madore (Robert): Oui?

Le Président (M. Marcoux): ...est-ce que votre société a examiné cet aspect-là, M. le président?

M. Madore (Robert): Merci, M. le Président, de votre question. C'est effectivement un élément important soulevé dans le rapport du Vérificateur général, le fait que, d'ici 2033, l'ensemble des ententes avec le fédéral concernant les hypothèques et le déficit d'exploitation des HLM, ici on parle des HLM bien sûr, l'ensemble des hypothèques et des ententes concernant l'exploitation vont arriver à échéance.

Alors, ce que nous sommes assurés... Puis je vais vous dire que c'est un dossier qui suscite beaucoup d'intérêt

également à la société, pas juste du côté du Vérificateur évidemment, là, parce que c'est plusieurs millions de dollars. Alors, ce que la société a fait dans le cadre du PQI, dans le cadre de sa démarche, c'est d'identifier d'abord les bâtiments qui vont... dont les ententes vont arriver à échéance les premières, c'est-à-dire s'assurer que, lorsqu'une entente arrivera à échéance, d'ici deux ans, trois ans, cinq ans, ou jusqu'en 2033, que ce bâtiment-là ait été revisité et modernisé, pour nous assurer qu'un bâtiment qui ne fera plus l'objet d'une entente avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement ait au moins été modernisé, et, s'il y a lieu, parce que je parlerai aussi... Parce que tout ça, c'est des conditionnels qu'on emploie, si le fédéral décide de se retirer. Je reviendrai sur l'annonce d'hier, ce n'est pas, je pense, la tendance actuellement.

Mais en tout cas continuons sur le PQI et le bilan de santé. Ce qu'on veut, c'est s'assurer que, d'ici 2033, tous les bâtiments qui font l'objet actuellement d'une entente avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement aient été modernisés, aient été remis à neuf. Et, selon les calculs que nous avons faits, préliminaires peut-être, mais c'est toujours basé sur des scénarios et des hypothèses du retrait du fédéral, selon les scénarios que nous avons faits, actuellement, la société paie 35 % des coûts des HLM. 35 % de l'hypothèque, 35 % de l'exploitation. Et, selon les scénarios auxquels nous avons actuellement sur la table, il en coûterait à peu près la même chose de ne payer que l'exploitation à 100 % pour le Québec.

Et ça, je peux vous imaginer ça rapidement... vous imaginer ça rapidement, excusez-moi. Quand vous êtes propriétaire d'un bâtiment puis que vous avez à payer l'exploitation de votre propriété et le service de dette, je pense que le service de dette est souvent un plus gros morceau que l'exploitation. Quand le service de dette arrive à échéance, quand, après 25 ans, votre maison est payée, je pense que déjà vous avez là... vous pouvez souffler un petit peu mieux. Je ne dis pas que le fédéral va se retirer pour autant. Hier, l'annonce qui a été faite, le fédéral va investir davantage, il l'a annoncé hier, dans l'entretien et l'exploitation des logements sociaux. Je ne parlerai pas de la construction, parce qu'il y avait deux annonces, mais je parlerai des logements sociaux. Hier, le fédéral nous a confirmé une enveloppe, pour les deux prochaines années, de 295 millions en exploitation des bâtiments HLM. 295 millions. Je vous ferai remarquer que c'est plus qu'on investit actuellement dans les HLM au niveau québécois.

Alors, ce que je peux vous dire, M. le Président, puis j'aimerais ça que... si vous permettez, je ne sais pas s'il me reste encore un petit peu de temps, donner la parole à John, pour compléter.

Le Président (M. Marcoux): Oui, bien... Non, non, brièvement, parce qu'à vous entendre est-ce que je dois comprendre, et sans doute à tort, que, si le fédéral ne renouvelle pas les conventions actuellement en place, compte tenu des mesures que vous prenez, ça aurait peu de conséquences sur le plan financier pour la SHQ? Est-ce que c'est ce que je dois comprendre?

M. Madore (Robert): En fait, c'est beaucoup... il y a beaucoup de conditionnel là-dedans. C'est: si le fédéral décide de se retirer du financement du logement social. Alors, il n'y a aucune confirmation par rapport à ça. Mais, si cet événement-là arrivait un jour, nous aurons pris les

moyens nécessaires pour nous assurer que la facture du Québec demeure dans les mêmes proportions que celle que nous assumons actuellement.

Le Président (M. Marcoux): Oui, je pense que, M. le président, vous vouliez demander à un de vos collaborateurs d'intervenir.

M. Madore (Robert): Bien, John Mackay, si vous permettez, M. le Président et les membres de la commission...

Le Président (M. Marcoux): Alors, je vais demander, s'il vous plaît, de vous identifier, M. Mackay, pour les fins de...

M. Mackay (John): Oui, M. le Président. John Mackay, vice-président à l'habitation sociale et communautaire. Et, à ce titre, je suis responsable des relations intergouvernementales à la SHQ et responsable des négociations, donc, sur toutes les ententes qui ont lieu, donc, éventuellement, les ententes sur la fin des conventions.

Comme M. Madore vient de le dire, effectivement, en 2008, on a fait des scénarios... je ne reprendrai pas toute l'explication, mais qui nous amènent à dire que les possibilités de pertes de revenus à la fin des conventions par... de pertes de revenus des subventions fédérales nous amènent à conclure que la perte des revenus va être soit moindre ou égale aux coûts d'hypothèque, ce qui veut dire que ça se fera probablement à somme nulle à peu de chose près, dans des pourcentages légèrement supérieurs ou légèrement inférieurs. Alors, les coûts devraient être à peu près les mêmes.

Ces scénarios-là vont continuer à être validés. Et les discussions avec le gouvernement fédéral... les tables de discussion sont en train de se mettre en place. On a une conférence fédérale-provinciale le 20 novembre prochain, où le Québec a fait mettre nommément le sujet, l'enjeu des fins des conventions sur la table, à l'agenda, en vue de discuter des impacts sur le parc unilatéral fédéral en particulier, qui n'est pas notre parc, mais à cause des clientèles qu'il dessert... pour lequel on subirait des conséquences parce qu'un certain nombre de locataires de ce parc fédéral là, en l'occurrence autour de 7 500, qui reçoivent l'aide assujettie au contrôle des revenus, c'est-à-dire quelque chose qui ressemble à notre programme de subvention au loyer, se trouveraient à le perdre lors de la fin des conventions. Donc, ces clientèles-là pourraient se retrouver dans nos listes d'attente. Donc, ça a des impacts. Il faut les négocier puis il faut les discuter avec le gouvernement fédéral.

Il y a les moyens légaux aussi pour garantir la pérennité de ces ensembles sociaux là, si on veut, qu'il faut discuter. Les opportunités aussi que représente, pour le Québec, d'avoir un parc qui serait libre de dettes, puisqu'il n'y a plus d'hypothèque, et que, comme M. Madore a dit, on aurait au préalable, avant la fin des conventions, toujours... on se serait toujours assurés que les ensembles immobiliers seraient remis à neuf. Alors, on aurait des ensembles immobiliers libres de dettes avec normalement pas de grands travaux à faire effectuer. C'est des éléments dont il faut tenir compte.

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. Mackay. Alors, je vais céder la parole maintenant à mon collègue de Portneuf. M. le député de Portneuf.

Plan de rénovation du parc immobilier

M. Matte: Merci, M. le Président. Ma question s'adresse à M. Madore. J'apprenais, dans le rapport du Vérificateur, que la moyenne d'âge des bâtiments est de 28 ans, O.K.?, et que la valeur de remplacement est de 7,5 milliards, puis qu'on a un déficit, là, d'entretien accumulé de 1,8 milliard. Donc, dans la perspective que le gouvernement, la capacité à payer est limitée, comment vous prévoyez faire en sorte de pouvoir rénover les logements pour qu'on puisse avoir un plan quinquennal pour s'assurer que nos bâtiments sont vraiment rénovés puis qu'on peut leur assurer une pérennité? Est-ce que vous avez un plan, là, concernant ça?

M. Madore (Robert): Est-ce que j'ai au moins une demi-heure, M. le Président, parce que...

Le Président (M. Marcoux): ...mais trois... trois minutes peut-être, avec une question additionnelle du député de Portneuf.

● (10 h 10) ●

M. Madore (Robert): Trois minutes? Écoutez, c'est... Alors, vous savez, le plan qu'on est à mettre en place, j'en ai parlé un petit peu rapidement dans mon allocution tout à l'heure, on est en train de mettre en place des centres de services qui vont nous permettre d'avoir un bilan de santé complet sur tous les bâtiments que la société gère. Ces bâtiments-là, quand on parlait tout à l'heure du retrait du financement possible ou probable du fédéral, il faut penser — puis John l'a dit, mais je pense que c'est important de bien le préciser — c'est un actif de 7,5 milliards que la société va avoir et que le Québec va récupérer.

Alors, pour nous, ce qui est important, c'est de s'assurer que les travaux soient faits. Comment on va s'assurer — ça, c'est l'essentiel de votre question — comment on va s'assurer de ça? Évidemment, dans un premier temps, on a mis en place une infrastructure pour avoir un bilan de santé, bilan de santé qui sera complété d'ici la fin de 2010. Donc, tous les établissements vont avoir été visités, et, à ce moment-là, on aurait une idée très précise des sommes. Et on verra, à ce moment-là, d'ici la fin 2010 — ce n'est pas très loin quand même, là, c'est d'ici à peu près un an — si l'évaluation qui a été faite sur la base de l'échantillonnage de 10 % tient la route.

Dans les centres qui ont été annoncés, le 1,8 milliard — ça été annoncé dans le cadre du PQI — dans ce 1,8 milliard là, n'oublions pas qu'il y a environ 55 % de fonds fédéraux. Ces fonds fédéraux là, à 55 %, vont nous permettre, et c'est un peu aussi l'objet de l'annonce fédérale d'hier, vont nous permettre d'accélérer grandement le rythme des travaux. N'oublions pas qu'il y a à peine un an il y avait 100 millions par année qui étaient investis dans les immeubles HLM. M. Coumoyer en a parlé tout à l'heure, des budgets nettement insuffisants. Là, je parle d'il y a à peine un an, mais, si je parlais d'il y a à peine cinq ans ou six ans, c'était 30 millions. Maintenant, on est rendus à près de 300 millions, des cas, quand je suis arrivé, que j'ai vus et qui sont assez aberrants. À ce moment-là, Fabien a parlé de toiture qu'il faut remplacer quand, un bâtiment, la moyenne d'âge est de 30 ans. Ce n'est pas que 28 ans, ce n'était pas bon, M. le Vérificateur général, c'est que ça fait juste deux ans de ça, alors on est rendus à 30 ans. Alors, après 30 ans, des toitures à réparer, il y en avait beaucoup

pour les sommes que nous avions à l'époque. Dans certains cas, on attribuait les budgets pour le remplacement des toitures sur trois années; alors, imaginez les coûts additionnels que ça pouvait engendrer.

Alors, je reviens à l'essentiel de votre question...

Le Président (M. Marcoux): Alors, monsieur...

M. Madore (Robert): ...quand vous dites: Est-ce que le...

Le Président (M. Marcoux): M. le président, très brièvement, s'il vous plaît, brièvement.

M. Madore (Robert): Oui, je conclus sur ça. Le 1,8 milliard, ce n'est que pour annuler, ou modifier, ou moderniser les bâtiments sur 15 ans. En fait, le gouvernement nous a octroyé une enveloppe de 120 millions par année, qui serait indexée d'ici 15 ans, pour la modernisation des bâtiments, c'est-à-dire annuler le déficit accumulé d'entretien sur une très longue période. Mais il faut aussi dire que le gouvernement... Parce que, quand on parle de 4 milliards — le 1,8 milliard, c'est une partie du 4 milliards — quand on parle de 4 milliards, c'est que le gouvernement a aussi décidé de nous donner 2 % de la valeur du parc pour nous assurer que, dans 15 ans, dans 20 ans ou dans 30 ans, cette situation-là ne se répète pas.

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. le président. Alors, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Estimation et financement de l'aide à la personne dans le parc de logements coopératifs

Mme Poirier: Merci, M. le Président. J'aimerais revenir à ce dont on se parlait, en lien particulièrement avec le parc à logements coopératifs. Vous savez que c'est ma préoccupation. Je vous reviens à toutes les fois puis je vais continuer à vous revenir tant que je n'aurai pas de réponse.

Est-ce que la Société d'habitation — parce que, la dernière fois qu'on s'en est parlé, vous n'aviez pas fait encore le travail, je veux savoir si ça a été fait depuis ce temps-là — est-ce que la société... On sait que les hypothèques ont commencé déjà à se terminer au niveau des coops d'habitation au Québec, ça va s'échelonner d'ici les 20 prochaines années. De ce programme-là, il y a de l'aide à la personne donnée par le fédéral. On parle de 9 000 ménages qui bénéficient actuellement de cette aide-là. Est-ce qu'on a estimé et est-ce qu'on a commencé à négocier avec le fédéral pour savoir qui va payer l'aide à la personne? Parce que, ces 9 000 personnes là, on n'a pas prévu dans les budgets actuels et futurs qui va payer l'aide à la personne pour ces 9 000 personnes là. Et à combien on estime le coût de cette aide à la personne là, actuellement?

Le Président (M. Marcoux): Alors, M. le président.

M. Madore (Robert): Alors, merci de votre question, Mme la députée. Et, même si, à chaque fois qu'on se rencontre, on a l'occasion d'échanger sur ce sujet-là, je pense que ça vaut la peine parce que c'est un sujet très important.

Je vous dirais qu'en fonction de ce qui s'en vient, puis vous l'avez bien mentionné, le problème, ce n'est pas que le fédéral ou les ententes avec le fédéral vont arriver à échéance dans le cadre des copropriétés. On parle ici, il y a 40 000 copropriétés actuellement, sur le territoire québécois, gérées par le fédéral; juste pour une petite mise à niveau pour qu'on comprenne bien la situation. Ça n'a rien à voir avec le parc que gère actuellement la société. Donc, les HLM que gère la société font partie d'un parc conjoint avec le fédéral, alors que le parc, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, j'espère que je ne me trompe pas, alors que c'est le parc unilatéral géré par le fédéral. Alors, ce parc-là, d'ici une vingtaine d'années, le fédéral... les ententes avec le gouvernement fédéral sur le financement de ces coops d'habitation là vont arriver à échéance, au même titre que dans les HLM.

Ça pose un problème pas nécessairement sur les bâtiments parce que ce parc-là, au même titre que le parc de HLM, va, au cours des prochaines années, faire l'objet d'une modernisation également. Le fédéral a annoncé un budget pour, justement, la rénovation de ce parc de coopératives là.

Par contre, ce qui risque d'arriver — et c'est l'essentiel de votre question, je pense — ce qui risque d'arriver, c'est que des gens qui sont subventionnés par des programmes fédéraux perdent leur subvention au terme des ententes, parce que ces subventions-là font partie intégrante des ententes sur le financement de ces coopératives-là, alors ces gens-là qui se retrouveraient un bon matin sans subvention fédérale pour payer leur loyer, plusieurs ménages pourraient être en difficulté.

Actuellement, il n'y a aucun cas qui nous a été signalé, là, à court terme, de familles ou de ménages ou de personnes seules qui pourraient se retrouver en difficultés financières par rapport à son logement. Mais on a mis en place un comité, puis, si vous me permettez, M. le Président, je laisserais la parole à James McGregor pour compléter, parce que le comité qu'on a mis en place, justement avec la fédération, c'est dans le but de documenter et de prévenir cette situation-là. Évidemment, on aura l'occasion, sûrement, d'en reparler à une prochaine rencontre, parce que tout ne sera pas réglé aujourd'hui. Alors, si vous me permettez, M. le Président.

Le Président (M. Marcoux): Oui. Alors, si vous voulez vous identifier pour les fins du procès-verbal.

M. McGregor (James): Oui, James McGregor, vice-président, développement de l'habitation.

Très rapidement, nous travaillons de concert avec le Conseil québécois des coopératives d'habitation, parce que c'est les coopératives qui sont affectées en premier par la fin des conventions. Et, pour l'instant, même si plusieurs personnes appréhendent une perte de subvention puis un impact sur la clientèle, il n'y a aucun cas qui nous a été signalé, même si la confédération et les coopératives sont conscientes qu'on a une préoccupation commune. Donc, nous continuons de le suivre avec eux et nous allons prendre la suite très au sérieux.

Le Président (M. Marcoux): Oui, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Là, je vais me faire très précise, là, je ne peux pas l'être plus que ça. Il y a actuellement des

coops qui ont vu leur hypothèque terminer. Dans ces hypothèques-là, il y avait de l'aide à la personne. Vous n'avez peut-être pas été mis au courant, vous avez... parce qu'il y a... je vais l'appeler une élimination naturelle qui se fait, parce que, le conseil d'administration des coops, ce qu'il fait en général, c'est tout simplement de dire: Le loyer médian étant de 500, mettons je prends un chiffre imaginaire, étant de 500 dans cette coop-là, les gens qui bénéficiaient de l'aide à la personne dorénavant devront payer 500. Alors, tu paies 500 ou tu t'en vas. C'est aussi simple que ça, ce qui va se passer sur le terrain et ce qui se passe sur le terrain.

Est-ce que la SHQ a regardé au moment précis où on se parle combien de coops actuellement, jour après jour, terminent leur hypothèque? Combien dans ces hypothèques-là il y avait de personnes qui bénéficiaient du programme de supplément à la personne? Et est-ce que la SHQ a fait en sorte de donner des suppléments au loyer en remplacement de cette aide à la personne là? Ça ne peut pas être plus clair.

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. le président.

M. Madore (Robert): Effectivement... Alors, je vais demander à James de vous répondre sur ça, si vous permettez, M. le Président.

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. McGregor.

● (10 h 20) ●

M. McGregor (James): Oui, M. le Président. Il faut comprendre, les coopératives sont dans la même situation que les HLM, c'est-à-dire au moment que leurs conventions prennent fin, également leurs hypothèques sont remboursées. Alors, leur situation financière dépend beaucoup de l'état de la coopérative au moment qu'elle arrive dans cette situation-là.

Deuxièmement, il ne s'agit pas toujours d'un programme de Supplément au loyer qui est à frais partagés. Souvent, c'est une sorte de subvention interne à la coopérative. Chaque coopérative a le loisir de réagir à sa façon à la situation. Et, comme j'ai répété, nous n'avons eu aucun cas signalé où une coopérative ou un individu est venu nous voir pour dire: J'ai perdu ma subvention, je suis à la porte. Donc, il y a deux situations: soit ils n'ont pas pensé venir nous voir ou que la coopérative a maintenu une forme d'aide à l'interne où que le loyer, sans hypothèque, est dans les moyens de payer des individus, des ménages qui résident.

Mme Poirier: Est-ce que je peux préciser ma question?

Le Président (M. Marcoux): Oui.

Mme Poirier: Combien? Combien on aura... Combien ça va coûter, remplacer les suppléments au loyer? Et combien actuellement ont perdu à ce jour leur supplément à la personne?

Le Président (M. Marcoux): Oui, monsieur et madame.

M. Madore (Robert): Madame...

Mme Poirier: Et est-ce qu'on a une idée de l'échéancier et de combien, année après année?

M. Madore (Robert): Oui. En fait, ce qu'il faudrait savoir actuellement, pour répondre à votre question de façon précise — parce que je pense que c'est une réponse précise que vous voulez à votre question — ce qu'il faudrait savoir, c'est le revenu des gens des 40 000 logements des coopératives d'habitation, dépendamment des années. Il faudrait connaître leur revenu pour que je puisse vous répondre à savoir combien sont admissibles à un PSL québécois.

Actuellement, je ne le sais pas, je ne sais pas. Je sais combien de ménages sont subventionnés par le fédéral et je sais quand ces ménages-là ou ces subventions-là vont arriver à échéance d'ici les 20 prochaines années. Ça, c'est bien documenté. Mais les gens qui touchent la subvention, je ne sais pas leur revenu, et, évidemment, pour répondre à cette question-là, il faudrait aller voir ces gens-là puis leur demander ça. Je suis loin d'être convaincu que les gens qui sont en coopérative sont sous le seuil du PRB, même s'ils touchent une subvention fédérale.

Le Président (M. Marcoux): Oui, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Juste en complément, M. le Président, donc, je comprends que le portrait de la clientèle coop n'est pas fait auprès de la SHQ, et c'était une des lacunes du Vérificateur, à savoir que le portrait clientèle n'était pas identifié. C'est ce que vous venez de nous confirmer?

M. Madore (Robert): Non, ce n'est pas ce que je vous confirme. Je vous confirme une chose: le portrait des clientèles de la Société d'habitation du Québec, c'est une chose, puis on reviendra tout à l'heure si vous voulez parler du portrait des clientèles de la société. Je vous ai dit au départ que ce parc-là était géré par le fédéral. Alors, le fédéral le gère de façon unilatérale; nous n'avons aucune donnée sur les résidents de ces 40 000 coopératives là. Et le VG, dans son rapport, n'en fait pas mention. Il ne parle pas, nulle part, dans le rapport — à moins que, M. le Vérificateur, vous vouliez intervenir — il ne parle pas du parc fédéral, parce que, le parc fédéral, la société ne s'en occupe pas, n'investit pas dans ce parc-là, compte tenu qu'il est de juridiction fédérale.

Le Président (M. Marcoux): Oui. Avez-vous une dernière question, Mme la députée?

Mme Poirier: Bien, juste une question de précision. Il n'y a pas une partie du parc coop qui est justement avec des programmes de la SHQ?

M. Madore (Robert): Il y a des... Excusez-moi. Dans le parc fédéral, il y a des personnes qui ont demandé — des personnes, O.K. — donc des ménages qui ont demandé des PSL. Ça existe, les PSL. Les PSL, c'est un programme québécois, comme vous le savez, financé à parts égales avec le fédéral. Oui, il y en a, mais c'est des personnes qui touchent un PSL, comme il y en a dans le parc privé, comme il y en a dans les coopératives d'habitation, comme il y en a dans les organismes sans but lucratif. Mais là on parle de ménages et on parle de gens qui ont fait

une demande à la société, une demande d'aide d'appoint pour pouvoir bénéficier d'un logement dans une coopérative, dans le secteur privé ou dans n'importe quel autre type d'habitation.

Le Président (M. Marcoux): Oui. Alors, merci. Alors, maintenant, je vais passer la parole au député de...

Une voix: Oui. Bien, j'irais dans la même...

Le Président (M. Marcoux): Dans le même sens? Bien, de Jean-Lesage, si vous voulez aller dans le même sens, et après ça au député de Rivière-du-Loup.

Évaluation et amélioration des programmes d'aide financière

M. Drolet: Merci, M. le Président. Merci, mesdames, d'être là ce matin. M. Madore, ma question s'adresserait à vous.

Pour compléter un petit peu ce que ma collègue mentionnait, la SHQ a une connaissance incomplète de sa clientèle. Ça a été spécifié par le Vérificateur général. Des programmes, selon le Vérificateur, au point de vue financier, n'ont jamais fait l'objet d'évaluation, et puis entre autres Habitation à loyer, Supplément au loyer n'ont jamais été évalués, bien qu'ils existent depuis 1986. Bon.

Est-ce que ça, ça a été corrigé, est-ce que ça a été évalué? Et c'est quoi, les modèles d'amélioration que vous avez apportés à ça?

M. Madore (Robert): O.K. Vous m'ouvrez la porte, parce que, dans l'allocation que j'ai faite d'entrée de jeu, j'ai parlé de plusieurs constats que nous avons faits il y a quelques années, donc en 2007 — je vais vous donner... je suis arrivé à ce moment-là — donc, plusieurs constats qui ont été faits à ce moment-là, dont notamment, entre autres, là, on parle des connaissances des clientèles.

Les connaissances des clientèles, c'est un virage qu'il y a à peu près deux ans la société a fait. Puis le Vérificateur le mentionne dans son rapport. Mais, au-delà des mentions du Vérificateur, ce que nous avons constaté, avant que le Vérificateur soit sur place, nous avons constaté que, pour orienter, pour modifier nos programmes, nous avions besoin d'avoir une connaissance qui était plus pointue des clientèles. Ça, c'est sans équivoque. À ce moment-là, nous avons décidé de réaligner nos opérations et nos recherches en fonction de connaître les clientèles des projets AccèsLogis, les clientèles des HLM et les clientèles qui vivent... pas qui vivent, mais... excusez-moi, les clientèles qui sont sur liste d'attente. C'est beaucoup de monde. Quand on parle de HLM, on parle de 73 000 ménages; quand on parle de HLM puis qu'on parle de PSL, on parle de 20 000 de plus. Alors, au total, on parle d'à peu près 100 000 ménages qui vivent dans les HLM puis actuellement on a plus de 20 000 logements construits dans les programmes AccèsLogis. C'est beaucoup de monde qui habite dans des logements sociaux ou communautaires pour lesquels nous avons peu d'information.

Alors, il y a deux ans, ou un petit plus de deux ans maintenant, nous avons réaligné les activités de recherche. J'étais assez fier tout à l'heure de vous montrer le document sur le profil des locataires, une synthèse extrêmement

intéressante et, si vous voulez, je peux vous le faire circuler, sur le profil des locataires au niveau des projets AccèsLogis. Et dans ça, et dans ça, on démontre bien, on le sait maintenant, on peut le dire, que, dans les projets AccèsLogis notamment, la clientèle modeste, parce que c'est aussi mentionné dans le rapport du VG, la clientèle à revenus modestes, c'est du revenu très modeste, je peux vous le dire. Dans ça, là, ça démontre, entre autres, que les locataires de logements gagnent des revenus, dans une bonne proportion, qui sont inférieurs à 10 000 \$. Alors, c'est du revenu plus que modeste, j'appelle ça du très faible revenu.

Continuons sur le réaligement des activités de recherche. Je parlais tout à l'heure des HLM. Il y a 73 000 HLM. C'est géré, ces HLM là, par à peu près 550 — 545 pour être exact — 545 offices d'habitation. Il y a aussi des organismes sans but lucratif et des coopératives qui gèrent des programmes de déficit d'exploitation.

Alors, quand on commence à parler de la clientèle, on parle d'une très large enquête pour avoir un profil le plus complet et le plus précis de la clientèle, autant la clientèle qui profite actuellement des programmes ou celle qui est en attente. Parce qu'il faut avoir la préoccupation des 40 000 ménages qui sont sur une liste d'attente actuellement. Ces 40 000 ménages là qui sont sur une liste d'attente, qui demandent un HLM, peut-être, si on les connaissait un petit peu mieux, peut-être qu'il y aurait une autre aide qui pourrait être mise de l'avant plutôt que de les laisser attendre pendant des années et des années l'accès à un HLM.

Alors, le profil de clientèle, oui, c'est important, le Vérificateur l'a souligné. On avait déjà commencé, et nous avons des données sur les profils de clientèle. Des données complètes et à jour, nous en avons déjà sur AccèsLogis, mais, en ce qui concerne les HLM, à très court terme. Et il y a beaucoup d'autres choses qui s'en viennent. Parce que les profils de la clientèle et la connaissance des clientèles, ce n'est pas de savoir simplement quelle est la composition du ménage, son revenu, son profil socio-économique, puis ainsi de suite. C'est aussi d'aller beaucoup plus loin que ça et de pousser ces recherches-là éventuellement. Parce que ça, c'est un document qui est statique, mais il faut continuer. Puis je ne sais pas s'il me reste du temps pour parler de ce qui s'en vient en termes de recherche ou... Je reviendrai plus tard?

Le Président (M. Marcoux): Bien, M. le président... Est-ce que M. le député de Jean-Lesage, vous avez une autre question à poser, peut-être?

M. Drolet: Bien, ça va être correct, là. J'apprécierais quand même après revenir.

Le Président (M. Marcoux): Et, M. le député de Portneuf...

M. Drolet: Oui, c'est ça.

Le Président (M. Marcoux): ...c'était sur le même sujet?

M. Matte: Non, pas tout à fait.

Le Président (M. Marcoux): Bien, alors, oui, brièvement.

M. Madore (Robert): Un petit complément. Ce que nous avons fait, j'en ai parlé. En ce qui concerne ce qui s'en vient... Parce que, quand on parle du réaligement des activités de recherche, c'est plus que juste se dire: On va faire un profil des locataires puis on va avoir là un portrait. Le portrait, c'est une démarche qui nous permet après ça d'intervenir, d'orienter nos interventions, de modifier nos programmes et de nous ajuster en fonction de ça.

Et, pour continuer là-dessus... puis, je demanderais à James, James McGregor, de compléter en ce qui concerne plus spécifiquement les activités de recherche et le lien qui est fait — parce que c'est un lien important — entre les activités de recherche, entre les évaluations de programmes. Parce que les évaluations de programme, quand on les fait, on rencontre aussi des locataires, on rencontre des individus. Donc, les activités de recherche, les évaluations de programme et les modifications ou les orientations de modifications qu'on propose au niveau des programmes.

● (10 h 30) ●

M. McGregor (James): C'est une...

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. McGregor?

M. McGregor (James): C'est une grosse question, M. le Président.

M. Madore (Robert): 30 secondes.

M. McGregor (James): Très rapidement, nous disposons d'un plan de recherche, et il faut dire que la société publie régulièrement des documents. On a... *l'habitation au Québec comparée à 17 pays*, qui est publiée il y a quelques années. On a un profil de chacune des régions du Québec, un profil en matière d'habitation fait pour chacune des régions du Québec en date de 2006. Et on a un plan de recherche en quatre volets. Nécessairement, le premier volet, c'est la question des clientèles. Le deuxième, c'est la question du logement au Québec et le marché de logement au Québec, parce que nous avons un mandat d'intérêt plus large en ce qui concerne le reste de secteur privé.

En ce qui concerne les programmes pour chacune des évaluations de programme, les évaluations donnent lieu à des recommandations qui sont liées... qui sont étudiées également par la Direction des programmes. La Direction des programmes aussi reçoit l'ensemble des plaintes qui sont recueillies par la Direction des services à la clientèle et sont analysées pour voir s'il y a des ajustements qui doivent être faits aux différents programmes. Ainsi, le programme RénoVillage a été modifié en 2007 pour hausser la quantité de travaux permise aux propriétaires privés à bas revenus dans les régions. On a aussi permis une modification facultative par la municipalité de la valeur minimum... maximum permise pour accéder à cette subvention à la rénovation. C'est deux exemples.

Dernièrement, au mois de septembre, le Programme d'adaptation de domiciles a été modifié de manière à mettre les... la subvention, la même subvention s'applique, que l'individu soit locataire ou propriétaire. Il y a un... il y a un rapport important qui a été entamé ou qui est fait par Conference Board au niveau canadien. Nous participons. Et le rapport doit sortir au début de l'année 2010. En fait, il est un peu en retard. Puis le dernier volet de notre plan de recherche est, bien sûr, de faire connaître notre recherche, parce que, de toute évidence, il est mal reconnu.

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. McGregor. Est-ce que, M. le député Rivière-du-Loup, vous aviez une question reliée à ce sujet-là? Il vous reste, il vous reste 1 min 50 s.

Définition de revenus modestes

M. D'Amour: Peut-être aller un peu plus loin au niveau des clientèles, concernant l'aide au logement abordable. Évidemment, il y a des critères d'admissibilité, il y a des règlements qui existent.

Moi, je veux savoir: De quelle façon la SHQ peut s'assurer donc que le respect de ces critères-là, c'est chose quotidienne?

Et je pousserais un peu plus loin aussi en ce qui regarde les revenus modestes. Est-ce qu'à travers les offices, au Québec, on a la même définition de ce que c'est qu'un revenu modeste? En fait, c'est deux questions.

M. Madore (Robert): Commençons sur le revenu modeste, si vous me permettez, pour clarifier.

Le Président (M. Marcoux): Peut-être une, et on pourra réserver l'autre pour l'autre intervention, M. le président. Oui?

M. Madore (Robert): ...

Le Président (M. Marcoux): Pour respecter les temps alloués.

M. Madore (Robert): Alors, on va commencer et conclure sur les revenus modestes, dans ce cas-là. Les revenus modestes, il faut bien comprendre que ça ne s'applique que dans le cas des logements communautaires, logements abordables. Il n'y a pas de revenu modeste dans les HLM. Il faut bien faire cette distinction-là, parce que justement ça prête actuellement à confusion.

Ce qu'on entend, c'est qu'actuellement, dans les HLM, il y a des gens à revenu modeste, puis, comme les revenus modestes ne sont pas clairement définis — puis je reviendrai sur la définition tout à l'heure — alors comme les revenus modestes, ce n'est pas aussi clairement défini que, par exemple, un PRBI ou un règlement sur l'attribution des logements...

Un PRBI, en fait, c'est tout simplement... Ceux qui sont sous le seuil du PRBI, c'est ce qu'on considère des faibles revenus. PRBI, c'est tout simplement les gens qui consacrent plus de 30 % de leur revenu à leur loyer. Alors, si vous consacrez plus de 30 % de votre revenu à votre loyer, vous êtes sous les PRBI. Donc, sous les PRBI, ça vous donne droit ou accès — accès, mettons, parce que, droit, c'est une autre histoire — alors ça vous donne accès à un HLM. HLM: faible revenu, pas de revenu modeste.

Et, revenu modeste, dans le programme AccèsLogis, programme AccèsLogis qui a été mis en place en 1997, je vous le rappelle, et, à ce moment-là, ce qui avait été décidé, c'est de donner de la latitude aux organismes locaux pour déterminer en fonction des revenus, en fonction des salaires, en fonction de, je dirais, de l'économie locale, qu'est-ce qui était... en fonction des loyers évidemment dans chacune des régions, qu'est-ce qui était acceptable comme revenu moyen... revenu modeste, pas moyen.

Le Président (M. Marcoux): Quitte à ce que nous puissions revenir après si...

M. Madore (Robert): O.K. Mais c'est une notion importante, M. le Président, je pense qu'il va falloir y revenir tout à l'heure.

Le Président (M. Marcoux): D'accord. Merci. Alors, merci. M. le député de Blainville.

Évaluation des programmes et des besoins de la clientèle

M. Rathé: Merci, M. le Président. Messieurs, mesdames, bonjour. Je vais un peu continuer dans la même veine tant qu'à parler des... surtout des informations, des données que vous possédez ou du moins que vous ne semblez en tout cas pas beaucoup posséder sur la clientèle, sur... Tantôt, on posait des questions effectivement sur des gens qui avaient de l'aide au revenu... Enfin, il y a plusieurs données ce matin qui ne semblent pas être là. D'ailleurs, ça faisait l'objet de... le Vérificateur général nous disait qu'effectivement qu'il y a une absence de données, d'information sur les données, règle générale.

Et, moi, je me demandais... je mets ça en lien puis c'est la question que je vous pose. Le Vérificateur général nous dit qu'évaluation de programmes il y en a de débuté, vous l'avez mentionné ce matin, par contre ça représente jusqu'à maintenant seulement que 14 % des dépenses. Donc, ça semble être les programmes qui représentent les moins grandes dépenses, les autres sont peut-être plus longs à évaluer, mais on dit que ce n'est pas... ce n'est pas fait, ça n'a pas été fait, il y avait une obligation dans les ententes fédérales de le faire, bon. C'est débuté, mais on dit que depuis je dois vous dire que c'est un peu erratique: ce n'est pas toujours là, c'est là. Et en même temps surveillance ou enfin du moins regarder ce qui se passe dans les organismes. Peut-être un autre bon point pour savoir quelles sont les clientèles qu'on a là, quels sont les besoins. Le Vérificateur général nous dit encore — et même c'est une obligation dans l'entente fédérale de le faire — que ce n'est pas nécessairement fait non plus.

Alors, vous en parlez également dans votre plan. Alors, ce que je vais vous poser ce matin, est-ce qu'il y a... si ça avait été fait, j'imagine qu'on aurait peut-être plus de données. Donc, vous dites 60 %, 2009-2010, en ce qui concerne l'évaluation des programmes, est-ce que... Où est-ce que vous en êtes exactement? Quel est également, de ceux qui ont été faits, les programmes que vous avez évalués, vous avez des évaluations, c'est quoi, les constats que vous avez de là? Est-ce que vous avez fait une analyse de ces programmes? Parce qu'on peut évaluer, mais l'important, c'est l'analyse, c'est qu'est-ce qui en découle. Alors, de ce côté-là, quels sont les constats de ce que vous avez évalué? Où est-ce que vous en êtes dans votre projection de 60 %? Et ça, au niveau des programmes, puis sensiblement les mêmes questions. Où est-ce que vous en êtes dans vos contrôles au niveau des organismes? Est-ce que vous avez un plan pour dire à quel moment vous pensez que ça va être complété? Parce que je pense que, si déjà ces deux moyens-là étaient en place, on aurait peut-être déjà une meilleure idée de l'ensemble des besoins de la clientèle, etc.

M. Madore (Robert): Oui, effectivement. Si tout ça avait été fait à l'époque, on ne serait pas assis ici aujourd'hui pour en discuter, alors... Mais il faut aussi comprendre que... parce qu'au-delà de cette petite phrase là, la vérification du Vérificateur général porte sur 2007. Il y avait des choses qui étaient entamées. J'ai parlé tout à l'heure d'un plan triennal d'évaluation. En 2008, il a été approuvé. On est en plein dedans puis, juste après mes premiers commentaires, là, je demandais à M. McGregor de continuer et de compléter la réponse parce que vous allez plus loin que juste dire qu'est-ce qui a été fait à date. C'est, à partir d'aujourd'hui, là, vous allez faire quoi? Vous en êtes rendus où? Puis, comment ça va influencer les décisions qui vont venir? Voilà. Et c'est sur ça que, je pense... Et c'est une question très importante.

En ce qui concerne l'évaluation de programmes, on a, je le disais, un plan triennal et, d'ici la fin de l'exercice en cours, plus de 60 % des budgets consentis au programme — puis j'ai dit tout à l'heure dans mon allocution les principaux, James pourra compléter — mais le principal programme, c'est les HLM. HLM, c'est plus de 60 % du budget de la société; c'est un très gros programme. On l'a fait cette année. On fait HLM et on fait supplément au revenu aussi. On les fait les deux. Ça, c'est plus de 100 000 ménages qui sont concernés par ça.

Quand on parle des vérifications d'organismes, les vérifications d'organismes, le plan de match qu'on s'est donné... Et il y a des initiatives qui étaient entamées quand le Vérificateur a fait sa vérification. Ce n'est pas mentionné dans son rapport parce qu'il fait état de ce qui n'est pas fait. Effectivement, ce n'était pas fait, mais on avait quand même des éléments sur la table pour dire que, oui, on avait fait également ces constats-là puis, oui, on avait enclenché des mesures, des actions, des interventions pour régulariser ces situations-là.

● (10 h 40) ●

Je continue avec les vérifications d'organismes. Les vérifications d'organismes, on va en faire plus d'une centaine cette année. Je l'ai dit tout à l'heure, on va en faire plus d'une centaine, ce qui est le double de ce qu'on faisait en 2007, quand le Vérificateur est venu. C'est le double en deux ans. Tout ce qu'on a entrepris à la société depuis deux ans, là, les ressources, là, humaines ne sont pas tombées du ciel. Il faut bien comprendre la dynamique qu'à chaque fois qu'on identifie quelque chose on s'y attaque, et on s'y attaque toujours avec les mêmes ressources, là. Alors, continuons — un coup que j'ai fait mon petit plaidoyer — continuons avec les vérifications d'organismes.

Les vérifications d'organismes, plus d'une centaine cette année. L'entente avec la SCHL remonte à 1986. Le Vérificateur l'a dit dans le rapport. Depuis 1986, ça n'a jamais été fait, ça n'a jamais été respecté. Moi, ce que je vous ai dit ce matin, là, en fonction de ce qu'on a mis en place, d'ici cinq ans, nous aurons vérifié tous les offices et, après ça, on va être en mesure, une fois minimum aux cinq ans, de vérifier tous les offices. Mais ce n'est pas notre objectif de vérifier tous les offices seulement une fois aux cinq ans. Je pense que, dans la plan d'action, vous l'avez vu d'ailleurs, on veut mettre en place un plan de gestion des risques au niveau de la vérification des organismes.

Les organismes actuellement, là, 545 offices, là, il y en a qui gèrent six logements. Ce n'est pas bien grave si on n'est pas là demain matin puis on ne les contrôle pas aux cinq minutes. Mais un office comme Montréal,

là, on est là à tous les ans. Pas aux cinq ans. L'entente dit «aux cinq ans». À Montréal, c'est de valeur, c'était bien parti, mais, à tous les ans, on va faire une partie de vérification, on va vérifier les programmes, la gestion des programmes, l'administration, tous les ans. Alors, on en fait, de la vérification. Là, ce qu'on s'est donné comme objectif, c'est, d'ici cinq ans, avoir visité tous les offices, respecter enfin l'entente — ça fait plus de 20 ans — avec les... l'entente avec le SCHL.

Maintenant, toutes ces études-là sur les clientèles, tous ces profils de clientèle qu'on va sortir, toute la démarche de vérification qu'on a mise en place, en bout de ligne, ça sert à quoi? M. McGregor, si vous le permettez, M. le Président, pourrait compléter sur les activités, compte tenu que c'est... il faut le dire que depuis... J'ai parlé d'une réorganisation où on avait mis en place des groupes homogènes. Maintenant, le développement de programmes et la vérification et tous les profils de clientèle, toutes les recherches, c'est tout dans la même vice-présidence. Alors, on a quelqu'un qui a un oeil très attentif là-dessus, et, sur ça, je vais le laisser compléter la réponse.

Le Président (M. Marcoux): Oui. M. McGregor.

M. McGregor (James): En fait, très rapidement parce que M. Madore a passablement couvert le territoire, mais juste pour dire qu'au niveau des... Le programme HLM est effectivement le plus gros programme de la société en termes budgétaires, en termes de ressources de toute nature. Le profil de la clientèle des HLM et des gens sur la liste d'attente a été amorcé en 2007, à partir des données de 2006 de l'ensemble des résidents d'HLM au 31 décembre, et l'ensemble des gens sur la liste d'attente à ce moment-là.

Le profil sommaire est disponible depuis le printemps dernier, a été dévoilé justement à l'assemblée... au congrès annuel du regroupement des offices d'habitation. On y découvre, entre autres choses, qu'il y a une augmentation du nombre de personnes âgées dans les offices et sur la liste d'attente; que les trois quarts des soutiens de ménage dans nos logements d'offices municipaux et de programme de Supplément au loyer, les trois quarts des ménages, c'est des soutiens par des femmes. Et la dernière chose qu'on fait ressortir qui est assez frappante sur la liste d'attente des offices, c'est la prédominance de très grandes familles sur la liste d'attente à Montréal et au contraire du reste du Québec, où c'est une prédominance de personnes seules en bas de 65 ans.

L'autre élément, au niveau des vérifications, effectivement, le rythme des vérifications a augmenté significativement. En 2007-2008, on parlait de 24, en 2008-2009 de 71 et, cette année, nous allons faire 115 vérifications administratives des offices. Merci.

Le Président (M. Marcoux): Merci. M. le député de Blainville.

Gestion des listes d'attente dans les offices municipaux d'habitation

M. Rathé: Je vais juste poser une question parce que vous parliez un petit peu de liste d'attente, justement ça me faisait penser. Est-ce que vous savez si, dans les 500 OMH au Québec, ils ont tous des listes d'attente ou s'il y en a qui n'ont pas de liste d'attente?

M. McGregor (James): Je sais qu'ils n'en ont pas tous. En fait, 79 % de la liste d'attente est concentrée dans les neuf grands offices. Donc, c'est 21 % qui est réparti dans les autres, et on sait qu'il y a des offices qui n'ont pas de liste d'attente. Les offices dans les petites communautés, entre autres choses, ils ne tiennent pas de liste d'attente parce qu'ils disent: Les gens ne veulent pas se signaler comme étant sur une liste d'attente. Mais le moment qu'il y a un logement de disponible, bon, là, ils passent le mot et ils essaient d'identifier la meilleure personne.

M. Rathé: Est-ce qu'à la limite, là, puis c'est une hypothèse, est-ce qu'on peut penser que certains offices sont même en attente de clients puis qu'ils pourraient peut-être louer des logements à des personnes qui ne sont pas nécessairement à revenus modestes?

M. McGregor (James): Oui. Il y a des offices... pas une question de pas à revenus modestes, mais il y a des offices qui n'ont pas de liste d'attente et il y a une problématique de clientèle aussi. S'il y a un office qui est concentré sur les personnes âgées, ouvrir à une clientèle qui est non âgée pose des problèmes de proximité que, souvent, c'est difficile à gérer. Je ne sais pas si John veut compléter, mais...

M. Mackay (John): Oui. Surtout dans les milieux ruraux...

Le Président (M. Marcoux): Vous vous identifiez, s'il vous plaît.

M. Mackay (John): Pardon, je m'excuse, M. le Président. Est-ce que vous me donnez l'autorisation?

Le Président (M. Marcoux): Oui, oui. Si vous voulez vous identifier, s'il vous plaît.

M. Mackay (John): Oui. John Mackay.

Alors, oui, dans les régions rurales effectivement il y a, je dirais, énormément d'offices qui n'ont pas de liste d'attente, et on a aussi quelques logements de disponibles, en particulier souventefois parce que... ou du moins quelques fois, parce que ce n'est quand même pas courant, parce que la typologie des logements ne convient pas aux besoins du milieu: c'est-à-dire qu'on a des logements qui sont trop grands, souventefois, pour des gens qui aujourd'hui sur les listes d'attente sont souvent des personnes seules. Alors, c'est les cas qu'on retrouve et qui causent ces situations-là.

Actuellement, on vient de me passer le papier à l'effet qu'on a 230 logements vacants à la grandeur du parc au Québec. Alors, 230 logements vacants sur 73 000 logements, c'est quand même relativement peu, et dans certains cas, ces logements vacants là, il y a des questions aussi de réparations et de... des causes qui sont autres que simplement le fait qu'on ne réussit pas à les remplir.

Le Président (M. Marcoux): Alors, merci, M. Mackay. Je vais maintenant céder la parole, pour terminer, je pense, faire un suivi sur la dernière question à M. Madore, à M. le député de Rivière-du-Loup, et après ça...

Respect des critères d'admissibilité au programme Logement abordable Québec

M. D'Amour: M. Madore, on était sur la question des revenus modestes, et j'avais aussi posé une question sur toute la question réglementaire, comment on fait pour s'assurer que les critères d'admissibilité dans les logements sont respectés?

M. Madore (Robert): Ah, ça, peut-être... Juste une seconde.

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. Madore.

M. Madore (Robert): Oui. J'ai combien de temps ou à peu près?

Le Président (M. Marcoux): La réponse la plus concise possible...

M. Madore (Robert): La plus concise possible, c'est...

Le Président (M. Marcoux): ...ce qui permet aux membres de la commission d'en poser d'autres.

M. Madore (Robert): O.K. Alors, rapidement, puis, si vous me permettez après, M. le Président, je donnerais la parole à Claude Foster, qui est le directeur général de l'office de Québec.

Sur l'application sur règlement, en fait, il y a un règlement qui existe, c'est le règlement sur l'attribution. Le règlement est appliqué par évidemment les 545 offices au Québec. Et la façon dont ça se gère, ce règlement-là, et les listes d'attente, je pense qu'il y a peu de gens aussi bien placés que ceux qui l'administrent pour répondre à ce genre de question là, c'est-à-dire...

Nous, notre job, c'est de mettre en place un règlement puis de s'assurer que ce règlement-là est respecté. Mais, dans les faits, ce règlement-là, ça s'applique de quelle façon? Parce que, rappelez-vous, il y a à peine un an, on avait sorti une manchette, à Montréal, disant que gérer les listes d'attente, le règlement était complexe, ça coûtait très cher à l'office de Montréal. Bon. Il y a beaucoup de choses dans ça. J'y reviendrai peut-être si j'ai un petit peu de temps à la fin pour parler des fameuses listes d'attente et des modifications prévues ou proposées au règlement sur l'attribution. Mais avant clarifions la façon d'attribuer un logement. Je pense que c'est important de le faire.

Le Président (M. Marcoux): Oui. Alors, bonjour. Si vous voulez vous identifier, s'il vous plaît.

● (10 h 50) ●

M. Foster (Claude): Claude Foster, directeur général à l'Office municipal d'habitation de Québec.

Alors, nous avons une réglementation qu'on doit suivre, qui est suivie par le personnel de l'office municipal, avec une direction qui voit à ce que, s'il y a une situation problématique, bien ce soit acheminé au niveau de notre comité de direction.

Mais, dans les faits, on a un comité qui a été mandaté par le conseil d'administration qui, à chaque mois, va rencontrer le personnel qui a octroyé des logements et, sur échantillonnage, va reprendre l'ensemble des dossiers

qui ont été traités et vont questionner la permanence sur chacun des dossiers. Alors, vous comprendrez que, un, on a la réglementation, deux, à l'Office municipal d'habitation de Québec, de par la grandeur de notre organisation — on gère 9 000 quelques logements, là, sur le territoire de la ville de Québec — alors, ce qu'on fait, c'est qu'à l'interne on va avoir une vérification qui est faite sur échantillonnage. Alors, la permanence arrive avec le chariot d'épicerie, comme j'appelle, et tous les dossiers sont là. Alors, les gens qui sont de la communauté, c'est des gens qui ont quand même eu une expérience au niveau de la fonction publique pendant plusieurs années. On a un ingénieur-conseil, un avocat et on a des gens quand même qui ont des expertises par rapport à comment procèdent les différents comités.

Et je peux vous dire qu'après chaque comité on a des réponses qui sont données, mais aussi une confirmation qu'on respecte les règles. S'il y a dérogation, à ce moment-là, c'est acheminé vers le conseil d'administration qui, sous la recommandation du comité, va accepter ou non, ou va valider parce que préalablement, nous, en parallèle, on va travailler avec la Société d'habitation du Québec pour que les dérogations soient entérinées. Alors, à la base, je vous dirais qu'on peut en échapper, c'est évident, hein, on y va sur échantillonnage, mais à ce jour, lorsqu'on a des commentaires comme quoi que telle personne a eu tel logement puis elle n'y avait pas droit, on a des réponses très rationnelles parce que, l'autre côté de la médaille, on est capable de la donner très rapidement et très facilement de par notre processus actuel.

M. D'Amour: Est-ce qu'il y a des cas types qui reviennent plus régulièrement que d'autres?

M. Foster (Claude): Je ne comprends pas votre question.

M. D'Amour: Au niveau des dérogations, est-ce qu'il y a des situations particulières qui...

M. Foster (Claude): Ah! Écoutez, il peut arriver, exemple, dernièrement, la crise du logement, on a une dame qui a quitté son logement, qui avait un logement social. Normalement, lorsque quelqu'un quitte un logement social, elle a une pénalité d'un an. On arrive à la crise du logement, théoriquement, cette dame-là, il lui reste un mois à sa pénalité d'un an. On aurait dû lui dire: Tu n'as pas le droit à un logement social avant un mois. Mais on est en crise du logement, c'est une dame qui est précaire, c'est une dame qui a des problèmes de santé mentale.

Alors, vous comprendrez, nous, on est là pour les gens, on est là aussi pour être capables, au niveau de l'ensemble de nos citoyens, de s'assurer qu'on va faire la part des choses. Alors, on a amené ce volet-là auprès de notre conseil d'administration. En parallèle, on en a parlé à la Société d'habitation du Québec, qui nous ont dit: Bien, écoute, pour un mois, hein, on va arrêter. C'est un exemple.

Je pourrais vous donner des exemples qui sont du même acabit pour l'ensemble des décisions qui sont prises, mais chaque décision est documentée, chaque décision... En fait, moi, écoutez, j'ai une chance, chez nous, 25 ans de temps, la directrice aux finances chez nous a été de l'autre bord, là, de ce côté-là, qui était une vérificatrice pour la ville de Québec.

Alors, vous comprendrez que ce que ces gens-là font, elle, elle m'a éduqué, hein, puis elle a éduqué l'ensemble

de l'organisation, qui fait que l'ensemble des éléments sont documentés, qui fait que, demain matin, autant vous que nous, on est patte blanche puis on démontre un principe d'équité et de transparence.

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. Foster. Est-ce que M. le député de Rivière-du-Loup...

Gestion des logements pour personnes seules

M. D'Amour: ...mais j'aimerais peut-être revenir sur un élément qui a été soulevé tantôt en regard des personnes seules dans des logements plus grands. Est-ce que je peux le faire maintenant, M. le Président, ou je reviens plus tard?

Le Président (M. Marcoux): Écoutez, vous pouvez le faire maintenant.

M. D'Amour: Parce que dans le fond... puis c'est un phénomène que je connais bien parce qu'en région c'est souvent le cas. Grand logement, personne seule, qu'est-ce qui arrive dans ces cas-là? Est-ce qu'on tente, à un moment donné, de donner un logement plus petit qui convient davantage à la personne seule? Parce qu'un logement plus grand, par définition, il y a aussi des familles qui pourraient avoir accès à ces logements-là. Comment ça se passe?

M. Foster (Claude): Écoutez, dans les faits... Si vous me permettez, j'aimerais juste revenir brièvement tantôt sur la dérogation. Sur le revenu, aucune dérogation.

Le Président (M. Marcoux): Très, très brièvement.

M. Foster (Claude): Oui. Très, très brièvement. Aucune dérogation sur le revenu; ça, je veux être très clair. Il n'y a pas personne qui peut gagner 100 000 \$ puis rester en HLM. Aucune dérogation, même s'il doit être en dessous du PRBI; ça, il faut que ce soit clair.

Maintenant, l'autre volet, il est évident que, lorsqu'on parle d'un grand logement, exemple, en région, hein, parce que c'est quand même des choses qui sont réelles, où les familles sont moins bien nombreuses et où l'immigration est plus difficile, hein, dans votre région, il faut comprendre que c'est plus difficile. Alors, il est évident que chez nous, au Québec, on n'a pas ce problème-là présentement parce que l'immigration est en flèche. L'économie, à Québec, présentement fait qu'il y a beaucoup d'immigrants qui arrivent.

Alors, lorsqu'on a un logement de grande catégorie, exemple, un quatre chambres à coucher, puis on a une personne avec deux enfants, bien, on a une proposition qu'on fait auprès de ces gens-là. On y va... il faut respecter aussi l'individu parce que, pour plusieurs, ça fait 30 ans qu'ils sont dans un quartier. On ne peut pas déraciner un arbre comme ça, là. Mais on a quand même la réglementation qui nous permet de déplacer des gens avec un montant d'argent pour dire: Bien, écoute, on te déplace parce que tu n'as plus la bonne typologie par rapport à ce que tu as de besoin.

Si je n'ai pas de demande par rapport à ce secteur-là, parce que je n'ai pas de grande famille qui veut aller dans un quartier X, Y, Z, je ne déracinerai pas un arbre pour rien, là, parce que je n'ai pas de demandeur présentement.

Mes listes indiquent que je n'ai absolument rien. Donc, je ne fais aucun dommage à personne. Cependant, lorsque j'ai des gens qui sont sur une liste qui n'est pas celle où est le secteur, je vais leur offrir, donc je vais faire quand même du travail.

La permanence chez nous va s'assurer, un, de ne pas avoir une personne seule dans un cinq chambres à coucher. Mais, vous comprendrez que, si je n'ai pas de demandeur puis j'ai trois cinq chambres à coucher disponibles, je n'irai pas déraciner quelqu'un pour le plaisir de la déraciner. On y va avec vraiment nos listes puis on fait une équation qui est terrain. Et l'ensemble de ces énoncés-là sont validés par notre comité de vérification au niveau de la sélection et de la location.

Le Président (M. Marcoux): Merci. Est-ce que ça va, M. le député de Verdun?

Grille d'évaluation de la situation des personnes en attente d'un logement social

M. Gauthrin: J'aurais une petite question quand même de nature à... Au niveau de la manière dont les logements sont attribués, si je comprends bien, il y a une liste et il y a des positions sur les listes. Et ce qui arrive, du moins, ce que, nous, on reçoit comme députés, c'est que les gens varient sur les listes, c'est-à-dire ils étaient, par exemple, 35e et ils se trouvent 30... parce qu'il y a des évaluations qui sont faites. Et, moi, je voudrais que vous déposiez la grille d'évaluation.

Si je ne me trompe pas, et je suis prêt à accepter que je me trompe, il y a, dans les grilles d'évaluation, un certain nombre de choses qui sont strictement objectives, qui sont, par exemple, le salaire de la famille, le nombre de personnes; ça, c'est purement objectif.

Mais il y a les éléments subjectifs. Et je voudrais bien comprendre maintenant quels sont les éléments subjectifs et qu'est-ce que vous avez comme mécanisme pour vous assurer que, dans les mécanismes des offices municipaux d'habitation, il n'y a pas des dérogations. Alors, vous allez me dire: Bien sûr, on a le pointage. Donc, quand ça arrive à votre conseil d'administration, mais en dessous vous avez des éléments — à moins que je ne me trompe — qui sont purement subjectifs, c'est-à-dire, par exemple, la vétusté du logement que la personne occupe actuellement, les éléments qui sont de nature d'analyse et sur lesquels je me permets de vous dire: J'ai, moi, comme député, depuis... Et je pourrai revenir tout à l'heure sur une autre question sur la manière dont vous êtes éloignés de la population depuis les fusions; ça, c'est une autre question que j'aborderai si j'ai encore du temps, M. le Président. Mais comment... quelles sont... la manière dont vous faites et quel élément subjectif que vous avez dans la manière de classifier les gens.

Le Président (M. Marcoux): Très brièvement, s'il vous plaît, quitte à revenir plus tard, M. le député de Verdun.

M. Foster (Claude): À mon point de vue, il n'y a pas... Mais, écoutez, je vais vous parler pour chez nous, là, à l'Office municipal d'habitation de Québec. Il n'y a rien de subjectif dans le sens que, lorsqu'on fait l'évaluation d'un logement, c'est fait par une personne qui va aller visiter

le logement pour voir sa vétusté. Il va faire un rapport selon des critères, parce qu'on a une grille de vérification de logement et, à ce moment-là, on va avoir, aujourd'hui avec la technologie, des photos numériques pour l'ensemble des logements.

Alors, lorsqu'arrive le volet qu'on pourrait dire subjectif où quelqu'un dit: Mon logement était inhabitable, c'est pour ça que je n'ai pas les points, bien j'ai vraiment une analyse rationnelle faite par du personnel qualifié qui pourra, dans certains cas, être vérifiée par un architecte ou un ingénieur, parce que, là, on pourrait penser qu'on a peut-être vagué. Puis ça, ça peut arriver que, parfois, on n'a peut-être pas été assez sévères ou trop sévères, dépendamment du dossier.

Mais, à mon point de vue à moi, il n'y a rien de subjectif, c'est vraiment... Ça rentre dans la machine à spaghetti avec un paquet de critères puis il n'y a pas de nom qui fait qu'à ce moment-là, lorsqu'on arrive au comité de sélection, vous savez, le comité que je vous parlais tantôt, il n'y a pas de noms, c'est des numéros, numéros de dossier. Alors, il n'y a pas de possibilité, là, de dire: Bien, c'est ti-Paul qu'on connaît, parce que, bon, il est à telle place, là. Chez nous, c'est comme ça.

Maintenant, lorsqu'on parle de subjectivité, il faudrait voir qu'est-ce que vous entendez, parce qu'à mon...

M. Gauthrin: À partir du moment où vous devez... Si vous me dites que c'est strictement objectif, l'évaluation de la vétusté du logement actuellement, vous me dites: C'est purement objectif, je vous demande de me déposer à l'heure actuelle la manière, et dans tous les... et pas seulement vous, mais l'ensemble des offices municipaux d'habitation et particulièrement celui de Montréal, la manière dont vous évaluez... la manière dont sont constituées les grilles, s'il y a uniformisation, uniformité dans la manière dont les grilles sont faites entre les différents offices municipaux d'habitation, je vous demande: Est-ce que c'est le cas ou pas, est-ce que les grilles sont uniformes entre différents offices municipaux d'habitation?

M. Madore (Robert): Un seul règlement puis il y a un seul guide sur l'application du règlement...

M. Gauthrin: Est-ce que les grilles sont uniformes?

M. Madore (Robert): Les grilles sont uniformes. Est-ce que, dans tous les cas, c'est le même niveau d'individus qui font les analyses et les expertises? Ça, c'est sur le terrain que ça va être plus difficile à réponse, mais je vous enverrai, et ça va me faire plaisir, aux membres de la commission, le règlement d'attribution, le guide sur les règlements. Le guide, c'est l'interprétation du règlement, donc...

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. le président, quitte à ce que nous revenions sur ce point-là. Et je comprends qu'il y aura également des documents de déposés. Maintenant, je cède la parole au député de Masson.

État du parc de logements pour les personnes à mobilité réduite

M. Tremblay: Mais, merci beaucoup, M. le Président. Merci beaucoup à l'équipe du VG et à l'équipe

de la SHQ d'être là aujourd'hui. C'est le fun de vous voir en si grand nombre. Écoutez, ma première question est simple, puis j'aimerais juste avoir un chiffre.

Je voudrais savoir combien, dans votre parc, vous possédez de logements pour les personnes à mobilité réduite puis savoir s'il y a des listes d'attente, puis sont-ils tous occupés.

(Consultation)

M. Madore (Robert):...pas sous la main, mais d'ici la fin, d'ici une demi-heure, j'aurai ce chiffre-là. Parce que c'est, bon, on n'a pas apporté tous les documents que nous avons, mais nous avons effectivement inventorié l'ensemble des logements pour personnes handicapées, qu'ils soient dans les HLM, dans les projets AccèsLogis. Et, en fait, dans tous nos projets d'habitation, il y a des logements qui sont adaptés. Alors...

● (11 heures) ●

M. Tremblay: Je vais l'avoir tantôt. Merci beaucoup

M. Madore (Robert): Je vous communiquerai cette réponse-là d'ici la fin de la commission.

Recommandations du Vérificateur général concernant la modernisation de la SHQ

M. Tremblay: Deuxième question, c'est concernant la modernisation de votre société. Le Vérificateur général vous avait fait trois recommandations: d'effectuer une analyse présentant le coût du modèle de fonctionnement proposé par rapport à l'actuel et la capacité des organismes à remplir leur nouveau rôle; le deuxième, d'élaborer un plan global de la modernisation qui présentera les grandes étapes accompagnées d'échéances; et, la troisième, de mettre à jour régulièrement son plan annuel détaillé des activités réalisées par rapport à la modernisation.

J'aimerais savoir... Dans le rapport du VG, on mentionne que vous en avez refusé une des trois. J'aimerais savoir laquelle, de un, et, de deux, pour quelle raison vous l'avez refusée.

M. Madore (Robert): C'est une excellente question sur la modernisation. Ça va nous permettre un peu de faire le portrait de ce qu'on a fait et ce qu'on a mis en place comme démarche avec le réseau pour moderniser les activités. Parce qu'on a parlé beaucoup de moderniser les bâtiments. Soit dit en passant, tout à l'heure, la question a été posée sur la modernisation des bâtiments. En fait, la question a été posée sur les logements par rapport à la capacité des ménages d'occuper ces logements-là. La modernisation, c'est un des éléments qui va répondre à ça. Parce qu'au-delà d'améliorer les bâtiments on améliore la typologie, on essaie de rendre conformes les appartements à la clientèle qui vivent dans ces bâtiments-là.

En fait, là où on a une petite divergence avec le Vérificateur général, c'est que le Vérificateur général aurait aimé que la modernisation que la société a entreprise, donc toute la révision de la structure de livraison de services du réseau, que, ça, on puisse arriver à dire: On commence aujourd'hui, on finit telle date de telle année, puis ça va coûter tant. C'est de valeur, mais ce n'est pas une démarche de modernisation. Ça, pour l'implantation d'un système, pour l'implantation d'une façon de faire, on peut y arriver.

Et je vous dirais là-dessus que... et je vais citer un document du Conseil du trésor qui s'appelle le *Plan de modernisation 2004-2010*. Je ne vous l'invente pas, là, je vous le cite. On dit dans ça qu'un plan de modernisation n'a rien de figé. Il représente au contraire une démarche continue, faite avec discernement, d'écoute, de persévérance et de pédagogie.» C'est exactement ça qu'on a fait à la société. C'est-à-dire que la démarche qu'on a entreprise, on l'a entreprise avec les gens du réseau. On a créé un comité consultatif, la première des choses, puis on s'est assis avec tous les intervenants du monde de l'habitation sociale et communautaire pour voir comment on pourrait faire évoluer ce réseau-là et arriver à faire en sorte que ce réseau-là ait une structure, une façon de faire qui permette d'être uniforme.

Parce que prenez exemple à Montréal, on en a parlé de Montréal tout à l'heure. Montréal, quand ils offrent des services à leurs clientèles, ils ont des services de sécurité, ils ont des services de soutien communautaire, ils ont des services aux locataires, ils ont plein de choses. Quelqu'un est sur la Côte-Nord qui reste dans un HLM, où la personne qui est là est payée quatre heures par semaine pour s'occuper d'abord et avant tout de l'exploitation de l'immeuble, collecter les loyers, des choses comme ça, en fait, il y avait, dans le réseau, beaucoup de lacunes, beaucoup de lacunes sur la façon dont était bâti le réseau. Et actuellement, avant qu'on commence à repenser ces façons de faire là, on a fait les constats de ce qui se faisait dans le réseau. Donc, le réseau était tenu à bout de bras.

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. le député de Masson.

M. Tremblay: Vous ne croyez pas cependant que d'avoir une certaine vision, de se mettre des dates, des échéances, vous ne croyez pas que ce serait la clé du succès?

M. Madore (Robert): Je n'ai pas dit qu'on ne faisait pas ça. J'ai juste dit qu'on sait d'où on part, on sait annuellement où on s'en va, les cibles sont fixées annuellement, réévaluées en cours d'année régulièrement avec les membres du comité.

Puis les membres du comité, là, ce n'est pas sorcier, c'est des gens qui sont sur le terrain, qui savent comment ça se passe, et on s'entend sur les cibles, chose importante. On ne le fait pas à l'encontre de nos partenaires, on le fait avec nos partenaires. Et, à chaque année, on établit les cibles, et là, je pense que John pourrait vous parler beaucoup de ça. Mais juste sur la démarche, parce que ce serait peut-être intéressant d'avoir quelqu'un qui a participé à la mise en oeuvre de cette démarche-là, de cette orientation-là, de cette nouvelle façon de travailler avec les partenaires du réseau.

J'ai demandé à M. Bernard Tanguay du regroupement, ex-président, sortant, il a été là 12 ans sur le terrain, il peut vous en parler abondamment des façons de faire du réseau, et je pense qu'il pourra aussi vous dire que le réseau, là, il est un petit peu rendu à bout de souffle, puis d'en demander davantage... Puis, moi, j'en ai, des beaux exemples là-dessus à vous donner...

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. le président.

M. Tremblay: Si vous permettez, juste avant...

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. le député de Masson.

M. Tremblay: ...que monsieur... Parce que, si on regarde dans le rapport du Vérificateur, il mentionne qu'il ne contient pas la liste des écarts entre la situation actuelle et celle désirée, ni les pistes et les moyens d'action à mettre en place afin d'obtenir la situation désirée.

Je veux dire, je trouve ça un petit peu, je veux dire, c'est correct de se donner... de dire les moyens, les étapes qu'on va... pour l'atteindre, mais au moins savoir quel objectif, vers où on veut s'en aller. Pour ma part, je trouve ça important, puis c'est un petit peu... Je voudrais juste diriger un petit peu la question vers ce sens-là pour monsieur... Excusez-moi, je ne me souviens plus de votre nom.

M. Tanguay (Bernard): Tanguay.

M. Tremblay: Tanguay.

M. Madore (Robert): Juste un mot avant de...

Le Président (M. Marcoux): Oui, M. Madore.

M. Madore (Robert): Un mot avant de donner la parole à Bernard, parce que c'est important de préciser une chose. Le rapport fait état d'une vérification sur la base d'une année où, je l'ai dit au départ, il y a eu de grands changements. Ces grands changements là ont commencé en 2007. D'ailleurs, quand la vérification du VG a été faite, avant qu'elle se fasse, avant qu'elle se fasse, j'avais demandé au Vérificateur justement de la reporter parce qu'on arrivait dans un moment charnière, le moment charnière où on mettait des choses en place. Quand le VG dit qu'à ce moment-là on n'en faisait pas, peut-être qu'à ce moment-là on n'en fait pas. Mais je vais laisser parler Bernard pour commencer, puis après ça, M. le Président, s'il nous reste un petit peu de temps, John, qui fait partie du comité...

Le Président (M. Marcoux): Oui.

M. Madore (Robert): ...sur les éléments de suivi, parce que c'est quand même assez important.

Le Président (M. Marcoux): Alors, oui, si vous voulez vous identifier, s'il vous plaît.

M. Tanguay (Bernard): Très bien. Bernard Tanguay, je suis ex-président du Regroupement des offices d'habitation du Québec. J'ai été président du regroupement de décembre 1997 à juin 2009, date à laquelle j'ai annoncé que je quittais la vie politique, parce que je suis politicien comme vous, je suis président du comité exécutif de la ville de Sherbrooke, président du conseil municipal. Ça fait 27 ans de carrière, et je quitte; dimanche prochain, ma carrière va être terminée.

Vous comprendrez que j'ai vu l'évolution du réseau de l'habitation sociale au Québec, j'ai été un témoin privilégié au cours des 12, 13 dernières années. J'ai d'ailleurs occupé la présidence de l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke pendant à peu près 12 ans.

C'est un réseau qui a évolué, et la modernisation des processus qui s'effectue à la Société d'habitation du

Québec est, à mon humble avis, un cheminement... une continuité ou un cheminement extrêmement positif, qu'on devrait recevoir ça positivement et qui mériterait même d'être copié. Dans le sens qu'on... L'objectif gouvernemental, si je l'ai bien compris, était de se rapprocher de la clientèle et de donner davantage de latitude à ses différents partenaires. Et ce que la Société d'habitation du Québec fait, par sa modernisation des processus, en ayant un regard attentif à la... à une certaine réingénierie, si on peut s'exprimer ainsi, en confiant davantage de responsabilités à ses partenaires, à sa clientèle, je pense qu'on est dans la bonne lignée, je pense même fondamentalement que ça va coûter beaucoup moins cher à l'État et aux contribuables qui paient les impôts. Et, à titre d'exemple, je vais vous dire une chose, c'est un changement de culture que je considère extrêmement positif.

Puis la deuxième question qu'il faut se poser: À chaque fois qu'il faut rendre un service, c'est quel niveau de gouvernement ou quel... qui est le mieux placé pour rendre des services? J'ai mentionné, comme président du Regroupement des offices d'habitation... Quand le gouvernement du Québec a annoncé des investissements majeurs de l'ordre de 260 quelques millions par année pour le programme PQI, pour l'entretien et les réparations de son parc immobilier, ça a l'air des gros chiffres, mais je peux vous dire une chose, comme président du Regroupement des offices... Et les gens qui sont ici à la table de la direction générale de la SHQ n'étaient pas là à l'époque. J'avais déjà mentionné que ça prendrait minimalement au moins 95 millions par année pour maintenir un parc immobilier d'une valeur qu'on estimait à l'époque de 6 milliards, puis aujourd'hui on parle de 7,7 milliards. Et on nous avait dit que ça n'avait pas de bon sens, que l'État n'avait jamais de moyens de payer des sommes aussi faramineuses, et à ce moment-là on était rendus à 65 millions par année. Les quelques années antérieures, on parlait d'à peu près 35 millions.

Ça fait que, quand que le gouvernement du Québec a annoncé des... qu'il privilégiait des investissements de l'ordre de 260 quelques millions par année, comme président du Regroupement des offices, je me suis levé, en plein congrès, puis je prends ces gens-là à témoin, j'ai dit aux membres: Nous avons une obligation de résultat et nous devons utiliser le meilleur moyen possible pour livrer la marchandise. Les citoyens du Québec, qui ne sont pas les plus riches en Amérique du Nord, ils sont en attente que leur parc immobilier de l'ordre de 7,5 milliards de dollars soit bien entretenu. Et, à cet égard-là, il y a une volonté politique du gouvernement du Québec de nous appuyer. Ça fait des années qu'on demande qu'il y ait des investissements plus considérables et plus importants qui soient... qui soient consacrés pour moderniser ce parc-là, nous avons des obligations de résultat. En partenariat avec la Société d'habitation du Québec...

● (11 h 10) ●

Le Président (M. Marcoux): Rapidement, si vous voulez, M. Tanguay.

M. Tanguay (Bernard): Je pense que c'est important, ce que je veux exprimer, là, puis c'est le nerf de la guerre, là, puis c'est un des défis majeurs avec lesquels on doit composer dans les prochaines années.

En partenariat avec la Société d'habitation du Québec, on a convenu de se donner un outil qui serait

capable d'aider puis de supporter la majorité des offices qui sont des petits offices, qui n'ont pas de personnel à temps plein, qui n'ont pas les effectifs pour être capables de gérer ce programme-là. Et l'outil qui a été privilégié puis qui a été extrêmement bien reçu dans tout le réseau, c'est les CS. Et cet outil-là, à mon humble avis, va nous permettre d'aller dans une deuxième phase ultérieurement qui sont le soutien communautaire. Parce qu'avant ça les offices d'habitation, la SHQ, ce qu'on gérait, là, c'est du béton.

Le Président (M. Marcoux): Merci, M. Tanguay. Je m'excuse. M. le député de Masson,

M. Tremblay: Rapidement.

Le Président (M. Marcoux): Très rapidement.

M. Tremblay: Félicitations pour votre bonne carrière. En passant, c'est le fun de recevoir du monde qui se sont bien impliqués comme ça dans... Écoutez, moi, je suis bien d'accord...

M. Tanguay (Bernard): ...

Politique québécoise d'habitation

M. Tremblay: J'aime bien vous entendre. La seule chose, c'est qu'au niveau des évaluations des résultats il n'y a pas de pistes, il n'y a pas de moyens. Vous pouvez comprendre aussi que je suis un petit peu perplexe à ça.

Et, deuxièmement aussi, une chose qui me rendait un petit peu... C'est beau de vous entendre... Depuis 2004, dans le document intitulé *Briller parmi les meilleurs*, vous étiez supposés avoir une politique au niveau de l'habitation, une politique québécoise au niveau de l'habitation, puis, je peux vous dire, on est rendu en 2009, puis il n'y a encore aucune politique au niveau de l'habitation. Ça fait que vous pouvez me comprendre que je suis un petit peu... Il n'y a pas, en tout cas, selon moi, comme je peux voir là présentement il n'y a aucun plan, il n'y a pas de moyens. Donc, j'aimerais vous entendre rapidement là-dessus.

Le Président (M. Marcoux): M. le député de Masson, si vous permettez, peut-être, comme le temps est dépassé...

M. Tremblay: Parfait.

Le Président (M. Marcoux): Peut-être réserver la réponse pour... Il va y avoir un autre bloc peut-être un peu plus court, mais ça va revenir comme l'autre question tout à l'heure. Alors, M. le député de Portneuf, s'il vous plaît.

Contrôle de l'aide financière aux organismes en difficulté

M. Matte: Merci, M. le Président. J'inviterais M. Madore. J'aimerais vous poser deux questions. Donc, je vous invite à répondre concis par rapport à ça pour me donner l'occasion de poser ma deuxième question.

Je voudrais savoir, le CS, l'acronyme signifie quoi?

M. Madore (Robert): Les centres de services.

M. Matte: O.K. Actuellement, j'apprenais dans le rapport, ça, c'est ma première question, j'apprenais que vous avez subventionné, vous avez aidé certains organismes qui étaient en difficultés financières puis même vous avez garanti des marges de crédit, là, à certains organismes qui étaient en situation problématique.

J'aimerais savoir: Quel suivi vous effectuez auprès de ces organismes-là? Comment vous le faites? Puis c'est quoi, la fréquence?

M. Madore (Robert): O.K. De façon succincte. En fait, il y a des organismes, ici on parle du logement abordable et le logement communautaire, pour situer tout le monde, là, c'est-à-dire des organismes du milieu qui réalisent des projets d'habitation, des projets d'habitation communautaire dans lesquels projets la société subventionne. Alors, de quelle façon on suit ces organismes-là puis on intervient?

Évidemment, la société, quand elle subventionne, elle subventionne, le programme dit, à peu près 50 % des coûts de réalisation, les coûts admissibles de réalisation. Donc, c'est 50 %. Mais ce que la société fait en plus, c'est qu'elle garantit les hypothèques des organismes. Alors, voyez-vous que ce n'est pas par choix mais c'est par obligation qu'on doit suivre ces organismes-là, s'assurer que la gestion... parce que c'est tous des organismes autonomes gérés par un conseil d'administration. On s'assure que cette gestion-là est saine, elle est correcte et, quand il y a des organismes qui sont en difficulté, notre intervention consiste à s'assurer que le projet ne soit pas en faillite, que les locataires soient exclus de leur logement.

Alors, ce qu'on fait dans ces cas-là, on aide l'organisme à se restructurer. Il y a plusieurs moyens d'intervention. On peut garantir, par exemple, une marge de crédit pour une situation temporaire. Évidemment, ça dépend du problème. Est-ce qu'il est conjoncturel, structurel? Par exemple, si c'est un problème qui est conjoncturel, on va avoir une intervention qui est à court terme pour peut-être injecter un peu d'argent pour permettre à l'organisme de se sortir temporairement de l'embaras.

Quand c'est structurel, et là, on a d'autres types d'intervention. Par exemple, on peut intervenir avec une aide financière directe, mais la plupart du temps on va, par exemple, allonger le délai de l'hypothèque, passer de 25 ans à 35 ans. Autrement dit, permettre au conseil d'administration — je l'ai dit c'est des organismes autonomes — de trouver des solutions, des mécanismes qui vont faire en sorte que le projet va être viable.

Parce que ce qui est important en bout de ligne quand on a des projets comme ça, c'est de s'assurer, un, que les projets sont viables et de s'assurer de la pérennité de ces projets-là pour les générations futures. On construit actuellement... On a un objectif de 27 000 logements et on veut s'assurer que ces projets-là, au terme des 25 années, ils seront encore en survie et que ces établissements-là, ces projets d'habitation là soient encore des projets où il est possible, par exemple, de vivre de façon convenable. Alors, notre intervention est à plusieurs niveaux, et évidemment c'est important pour la société de bien suivre l'ensemble des organismes.

Par contre, le Vérificateur, ce qu'il mentionne dans son rapport, au niveau des interventions de la société, il mentionne qu'on n'en fait pas. Moi, je serais d'accord pour dire qu'on en faisait peu à ce moment-là, puis c'est

un peu ce que je voulais répondre à la question du député de tout à l'heure... Rappelez-vous que c'est des interventions qui portent sur 2007. Il y a eu deux ans depuis ce temps-là. Il y a des choses qui ont changé à la société...

Le Président (M. Marcoux): Oui. M. le président, si vous permettez...

M. Matte: Je sais que ça porte sur 2007. Je voudrais quand même...

Le Président (M. Marcoux): ...oui, M. le député de Portneuf.

Impact du service de la dette sur la pérennité du parc immobilier de la SHQ

M. Matte: L'autre question, bon. Mais comprenez-vous que, nous autres, les membres de la commission, ici, on a une préoccupation: c'est d'assurer de la pérennité. Vous savez qu'il y a beaucoup de scénarios, beaucoup d'hypothèses. On le sait qu'à partir de 2011 les ententes fédérales, il y en a 30 % qui risquent de tomber. Puis c'est bientôt, 2011, c'est demain. On sait qu'actuellement vous avez un scénario que vous pensez d'être... mais, entre ce que vous croyez puis vous souhaitez puis l'autre qui va dire: Oui, j'y vais, on a une préoccupation à l'effet à savoir comment... Le service de la dette est de quoi chez vous?

M. Madore (Robert): Le service de la dette sur l'ensemble du réseau de HLM? Tu parles des HLM? C'est environ 2 milliards.

M. Matte: 2 milliards. Donc, si je regarde de l'ensemble, comme gestionnaires puis de préoccupations, de faire en sorte qu'il y a la pérennité, on parle de 1,8 milliard pour pouvoir rénover le logement. Là, on n'a pas tenu compte du carnet de santé. Qui qui nous dit qu'avec la fin du carnet de santé sur vos bâtiments on ne dépassera pas le 1,8 milliard?

J'additionne le service de la dette de 2 milliards. Alors, moi, je me dis: Hé, là on grossit continuellement les chiffres. Puis c'est quoi, votre plan b si jamais le fédéral ne renouvelle pas son entente, compte tenu des montants d'argent que le gouvernement provincial a ajoutés? C'est quoi, le plan pour s'assurer de la pérennité pour les 20 prochaines années?

M. Madore (Robert): O.K. Quelques clarifications d'entrée de jeu, là. Quand on parle de la fin des conventions ou du retrait du fédéral dans les HLM, là, ça veut dire que, le 2 milliards que je viens de vous parler, là, il n'existera plus. Parce que les ententes qu'on a avec le fédéral, c'est sur le remboursement d'hypothèque et sur l'exploitation. Le remboursement d'hypothèque, c'est justement le parc que je parlais tout à l'heure, qui a une valeur de remplacement d'à peu près 7,5 milliards, il est grevé d'une hypothèque de 2 milliards. D'ici 2033, cette hypothèque-là sera ramenée à zéro parce que les ententes sur le financement de la construction de ces immeubles-là va arriver à terme et les hypothèques également. Donc, ce 2 milliards là, on l'oublie.

Le 1,8 milliard, le 1,8 milliard a été annoncé dans le cadre du PQI. Alors, ce 1,8 milliard là, c'est 120 millions

par année consentis pour enrayer le déficit accumulé au cours des 20 dernières années, le déficit accumulé d'entretien. Ce budget-là est dans le PQI actuellement. Les budgets ont été annoncés pour les cinq prochaines années. C'est un plan de 15 ans, je vous le rappelle. Déjà, le gouvernement a annoncé cinq ans.

Hier, dans le cadre de l'entente qu'on a annoncée avec le fédéral, le fédéral nous a confirmé, pour les deux prochaines années, un budget de réparation à la hauteur de — je le disais tout à l'heure — 295 millions. On n'est même pas encore rendus là, on n'a pas actuellement annoncé, nous, qu'on irait si loin que ça. Cette année, on a 278 millions. Mais il y a quand même une marge s'il faut en mettre davantage.

Alors, du côté des risques, si j'appelle ça des risques, du côté des risques, c'est beaucoup plus, lorsque va arriver la fin des conventions, si on n'a pas arrimé les interventions de la société pour remettre à niveau le parc, c'est-à-dire si on n'a pas revisité les bâtiments. Et là il y a des travaux majeurs à faire sur des bâtiments où il n'y a plus d'entente avec le fédéral, là il y a un risque. Mais, ces risques-là, on les gère au quotidien. On s'assure que, dans nos priorités d'intervention, puis ce n'est pas la seule priorité d'intervention... Je ne sais pas si, John, tu veux parler de quelle façon on met en place le plan de match pour rénover tous les bâtiments, mais, dans nos priorités d'intervention, une des priorités, c'est de s'assurer que les bâtiments, au fur et à mesure qu'ils arriveront à échéance avec le fédéral dans les ententes sur le remboursement d'hypothèques, que les bâtiments aient été revisités.

Ce n'est pas rien, là. D'ici 2033, on va avoir un parc remis à niveau...

Le Président (M. Marcoux): Alors, M. le président, très brièvement, s'il vous plaît, pour conclure.

● (11 h 20) ●

M. Madore (Robert): Oui, je conclus. D'ici 2033, on va arriver avec un parc complètement remis à niveau. Actuellement, il vaut 7,5 millions, peut-être... 7,5 milliards, peut-être qu'il en vaudra 10 milliards de dollars en 2033, complètement payé, remis à neuf, où le budget d'exploitation va être autour d'à peu près, d'exploitation entretien, peut-être autour d'à peu près 150 millions. Je vous dirai qu'actuellement on paie pas mal plus que ça, le gouvernement du Québec, dans les HLM.

Le Président (M. Marcoux): Merci. Peut-être M. le député de Verdun, vous aviez...

Réduction du nombre d'offices d'habitation

M. Gauthrin: Bien, si on me laisse un peu... Moi, j'ai une question à vous poser sur un sujet différent. J'apprécie ce que vous faites actuellement au niveau de l'Office d'habitation du Québec, c'est-à-dire, après la consultation, de vous rapprocher de vos clientèles. Le problème que j'ai, c'est qu'à Montréal on fait le contraire. À Montréal, on avait des offices municipaux d'habitation qui étaient dans chacune de nos villes, et maintenant vous les avez concentrés. Donc, la tentative de vous rapprocher des clientèles qui était propre à votre souhait, elle est exactement contraire de ce que vous faites à Montréal: vous centralisez, vous centralisez, vous vous éloignez des clientèles plutôt que ce qui était avant, et je vous demande de

comparer de ce que c'était avant, par exemple, chez moi, l'Office municipal d'habitation de Verdun, alors que maintenant on est très centralisés dans une espèce de truc bureaucratique qui fonctionne plus ou moins bien.

Je vous demande et je ne demande pas à M. Cournoyer, je vous demande à vous, qui avez donc mis sur pied, mis sur pied une politique générale après votre consultation, comment vous pouvez accepter qu'un office va exactement à contre-courant de la politique que vous avez mise de l'avant?

Le Président (M. Marcoux): Alors, M. le Président, une minute s'il vous plaît.

M. Madore (Robert): En fait, j'apprécie vos commentaires sur la politique qu'on a mise de l'avant et sur nos façons de faire. Et je pense qu'effectivement M. Tanguay en a parlé tout à l'heure, c'est porteur pour l'avenir.

M. Gauthrin: C'est le contraire à Montréal.

M. Madore (Robert): Mais, à Montréal, quand vous dites qu'à Montréal... de quelle façon on intervient pour Montréal parce qu'ils font le contraire? Bien, je ne dirai pas qu'ils font le contraire, je laisserais peut-être M. Cournoyer répondre à ce commentaire-là. Sauf qu'à Montréal il faut se rappeler que Montréal est géré, l'office de Montréal est géré par un conseil d'administration où il y a des élus, où il y a des gens du milieu, où il y a des gens du terrain, où il y a des locataires qui s'occupent de la prestation de services.

M. Gauthrin: Non. Avant on avait...

M. Madore (Robert): Je sais que ce n'est pas votre question.

M. Gauthrin: ...on avait une structure locale et maintenant vous avez bien sûr au niveau... vous avez tout centralisé avec un conseil d'administration, mais vous avez centralisé une agence qui était très décentralisée avant, contrairement à la tendance que vous avez mise de l'avant.

Le Président (M. Marcoux): Alors, merci.

M. Madore (Robert): Laissez répondre M. Cournoyer, parce que quand vous dites, vous, là, c'est...

Le Président (M. Marcoux): Alors, merci, M. le... Si vous permettez... Si vous permettez, s'il vous plaît, on va revenir pour trois ou quatre minutes, On pourra terminer avec ça, M. le député de Verdun, et je cède la parole à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Je laisserais M. Cournoyer répondre, moi.

Le Président (M. Marcoux): Oui. Parfait.

Mme Poirier: Merci.

Le Président (M. Marcoux): Excellent.

M. Cournoyer (Fabien): Donc, merci, M. le Président, Mme Poirier. Comme vous le savez, il y a eu une fusion des municipalités et, en même temps, ça a entraîné aussi une fusion des offices municipaux sur l'île de Montréal. Donc, sur l'île de Montréal, il y avait 15 offices municipaux, donc il y en a un seul.

Pour nous, qu'est-ce que ça a voulu dire, une fusion? C'est les mises en commun... c'est la mise en commun financière et c'est la mise en commun des ressources humaines, O.K., pour, par la suite, en fonction des priorités de l'ensemble de l'île, se distribuer nos ressources en fonction des priorités.

Et je peux juste vous dire qu'il y avait dans certains secteurs où les balcons tombaient puis, dans d'autres secteurs, où les besoins étaient moins grands. C'est sûr que le jour qu'on répartit les besoins, on les a répartis en fonction vraiment des besoins.

Au niveau de... Il y a deux choses. Écoutez, toute la question de services, M. Gauthrin, est fort importante chez nous, On a mis en place des études, que ce soit Léger Marketing ou CROP, de satisfaction des locataires, et on a comme objectif d'augmenter le degré de satisfaction. Mais je peux vous dire qu'entre 2002 et aujourd'hui il y a eu une augmentation du degré de satisfaction.

Il y a eu des investissements importants qui ont été faits dans beaucoup de bâtiments, surtout grâce au programme PQI, mais je peux vous dire le domaine où les besoins sont les plus grands, c'est au niveau de la sécurité. Et je peux vous dire qu'à chaque année il y a des milliers de dollars qui ont été mis au niveau de la sécurité. Il y a des patrouilles qui ont été mises en place.

Et juste finir, sur le conseil d'administration, on a le plaisir aussi d'avoir sur notre conseil d'administration, qui est le secrétaire-trésorier, un conseiller municipal de Verdun. O.K. qui...

M. Gauthrin: ...changer d'ailleurs.

Le Président (M. Marcoux): Oui, Mme la...

Mme Poirier: C'est ça, le bonheur des fusions.

Le Président (M. Marcoux): ...Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Plan global de la SHQ pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général

Mme Poirier: Écoutez, je reviendrais un peu à la question de mon collègue et puis un peu à ce que j'ai entendu de l'autre côté, là, pour un peu revenir.

Ce que j'en comprends en la lecture tant du rapport du Vérificateur que des réponses de M. Madore au niveau de la Société d'habitation, l'intervention du Vérificateur est arrivée au moment d'un vaste chantier de modernisation. C'est ce que vous nous avez dit, M. Madore. Par contre, depuis 2004, une politique d'habitation nous avait été annoncée, politique qu'on n'en a jamais vu le jour d'ailleurs. 2007, il y a un diagnostic qui a été fait par une firme privée et qui a... D'ailleurs, le rapport — et je reprends le libellé qui nous est écrit ici — «le rapport obtenu ne constituait pas finalement un diagnostic du type organisationnel, mais ne contient non pas plus la liste des écarts entre la situation actuelle et celle désirée ni les

pistes et les moyens d'action à mettre en place». Et, en plus, à l'heure actuelle on ne voit pas encore le plan global de la SHQ.

Alors, à partir de ce constat-là, malgré le fait que vous soyez, et bien heureux que vous soyez dans un chantier de modernisation, qu'est-ce que votre chantier de modernisation va faire en sorte pour répondre à ces demandes du Vérificateur là à l'heure actuelle?

Le Président (M. Marcoux): Alors, M. Madore.

M. Madore (Robert): Beaucoup de choses. D'abord...

Mme Poirier: Il vous écoute, là, hein, il vous écoute, là.

M. Madore (Robert): Oui, oui. Oui, puis il a toute la latitude de faire son intervention après, évidemment si le président le souhaite.

Le chantier de modernisation, il faut bien comprendre, et on l'a expliqué brièvement tout à l'heure, c'est un grand chantier qui va nous permettre éventuellement d'assurer les clientèles, l'ensemble des clientèles qui sont dans les HLM ou dans les projets AccèsLogis, qui bénéficient d'un PSL, l'ensemble des clientèles, d'avoir accès aux mêmes services partout sur le territoire québécois. On en a parlé tout à l'heure.

La majorité, la très grande majorité, 545 offices n'ont pas de personnel à temps plein. Alors, ce qu'on voulait s'assurer, c'est d'abord une uniformité de services. La modernisation, on ne fait pas ça pour nous, là. Ce n'est pas la société qui décide un bon matin de dire: Là, on va changer ce réseau-là parce que... bon, bien, ça vient comme ça, puis, comme c'est à la mode, la modernisation, on va faire ça. Non. Utiliser le terme «modernisation», utiliser le terme «la qualité des services», prenez l'appellation que vous voulez.

Le Président (M. Marcoux): Alors, brièvement, M. Madore, si vous voulez...

M. Madore (Robert): Oui. En fait...

Le Président (M. Marcoux): ...parce qu'on a une dernière question du côté... de ce côté-ci.

M. Madore (Robert): ...le principe de base, c'était de rapprocher les services...

Le Président (M. Marcoux): Oui. Excusez.

Mme Poirier: La question: Est-ce qu'il y a un plan global qui va être déposé rapidement par la Société d'habitation? C'est ça, la question du Vérificateur.

M. Madore (Robert): Sur la modernisation ou sur...

Mme Poirier: Sur l'ensemble de la SHQ.

M. Madore (Robert): Sur l'ensemble, un plan global? Un plan global de quoi? On a une planification stratégique 2008-2011, on a un plan d'action annuel puis en plus on a des cibles annuelles d'intervention au niveau

de la modernisation très spécifiquement. Je ne sais pas quel genre de plan de plus, mais déjà, je pense que des plans, on en a beaucoup...

Le Président (M. Marcoux): Monsieur...

M. Madore (Robert): ...on manque surtout un peu de temps pour les mettre en oeuvre actuellement.

Le Président (M. Marcoux): M. le président, excusez. M. le député de Verdun, une dernière question.

Pouvoir de la SHQ par rapport aux offices municipaux d'habitation

M. Gauthrin: Une dernière question. Quel est le pouvoir qu'a la Société d'habitation du Québec, telle que vous représentez, M. Madore, par rapport aux offices municipaux d'habitation qui appliquent vos principes, et puis si vous avez une approche de vous rapprocher de la clientèle, alors qu'ils s'éloignent de la clientèle? Quel est essentiellement le pouvoir que vous avez d'intervention? Alors, je comprends que vous nous dites toutes sortes de choses, et l'application se fait au niveau des offices municipaux d'habitation, puis on constate que ça ne se fait pas.

M. Madore (Robert): En fait, nous, on trace les orientations, les règles, les guides, les normes. N'oubliez jamais que les 545 offices du Québec sont gérés par des conseils d'administration, et la gouvernance de ces offices d'habitation là, la gouvernance est locale. Alors, l'application, les façons de faire, la façon de desservir les clientèles, c'est local, et ça a été voulu comme ça depuis des années. Et je...

M. Gauthrin: M. Madore, je terminerai là-dessus.

M. Madore (Robert): Vous prenez le coin de Montréal, mais on pourrait parler...

M. Gauthrin: Ce n'est pas local à Montréal. C'était local avant, ce ne l'est plus, local. Alors, soyez conscient de ça.

M. Madore (Robert): Ah! Là, vous parlez de...

Une voix: C'est la réalité montréalaise.

Le Président (M. Marcoux): Non. Alors...

M. Madore (Robert): Vous parlez de la répartition...

M. Gauthrin: C'est la réalité montréalaise et c'est au moins...

M. Madore (Robert): Oui.

M. Gauthrin: ...ou plus, plus, plus, c'est quasiment plus du quart de votre clientèle.

Le Président (M. Marcoux): Alors, sur cette intervention, je pense que...

M. Madore (Robert): Excusez. J'aurais aimé...

Le Président (M. Marcoux): ...nous allons, avant de suspendre les travaux de la commission, peut-être demander au Vérificateur général s'il a quelque chose à ajouter, également à M. Madore, et... Alors, M. le Vérificateur général.

M. Lachance (Renaud): Seulement dire que, lorsqu'on débute une vérification, nous, il est clair que, lorsqu'on rentre dans une entité, il y a toujours des choses qui sont en cours, puis dans le cas de la SHQ les choses étaient très, très nombreuses. On parlait d'un grand, d'un vaste plan de modernisation, puis, dans le rapport, à divers endroits, on a tenté d'indiquer que... de faire allusion à ce qui bougeait. Donc... Puis vous l'avez vu dans le dernier deux heures, il y a beaucoup de choses qui bougent à la SHQ, d'où l'idée dont on parlait d'un plan global.

● (11 h 30) ●

Par ailleurs, ce qui est important, je pense que, ça, on le voit concrètement aujourd'hui, on a vu le dépôt d'un rapport des statistiques sur les clientèles et... d'autres. Chaque fois qu'on fait une vérification, notre objectif, c'est d'améliorer la gestion publique. Clairement, les gestes qui sont posés, comme vous avez vu aujourd'hui, vont dans cette voie-là, puis, moi, personnellement, j'en suis très heureux.

Le Président (M. Marcoux): Merci. M. Madore, est-ce que vous auriez un dernier commentaire à faire?

M. Madore (Robert): Oui, merci, M. le Président. En fait, M. Lachance soulignait qu'effectivement il y a beaucoup de choses en chantier. Il ne faut pas oublier, le plan d'action, on n'en a pas parlé, il y a beaucoup de mesures, des actions qui ont été faites, et il y en a beaucoup qui vont se faire au cours de l'année en cours et de la prochaine année. En fait, ce qu'on vise, c'est d'ici la fin de 2010, au-delà de tous nos autres chantiers, qu'on ait répondu de façon satisfaisante aux 22 recommandations du Vérificateur général.

J'aurais aimé, M. le Président, qu'on ait un petit peu plus de temps, parce que je sens qu'il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup de choses qu'on devrait éventuellement préciser ou sur lesquelles on devrait échanger, et j'espère qu'on aura éventuellement cette occasion-là.

Le Président (M. Marcoux): Alors, merci, M. Madore. Je sais qu'il y a un certain nombre de documents également qui devront être déposés, le secrétaire en a pris note. Alors, la commission les attendra, ces documents.

Alors, nous voulons vous remercier de votre participation, à la fois M. le Vérificateur général, M. le président de la Société d'habitation et toute votre équipe, les offices municipaux qui sont présents. Alors, merci beaucoup pour votre participation, votre contribution, merci aux collègues.

Et je suspends la commission. Et nous allons, après ça, faire une séance de travail pour dégager des observations et les recommandations et les conclusions. Merci.

(Fin de la séance à 11 h 32)