

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013-2014



COUP D'ŒIL SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC*

	2013-2014	2012-2013
ORGANISATION		
Nombre d'employés au 31 mars	407	400
Résultats totaux (en milliers de dollars)	1 052 073	1 027 442
Sommes consacrées aux programmes d'aide (en milliers de dollars)	833 391	804 742
Frais d'administration (en milliers de dollars)	35 752	37 114
Nombre d'immeubles d'habitation à loyer modique	7 465	7 403
Nombre d'appels traités par les préposés du Centre des relations avec la clientèle	25 804	22 205
Nombre de visites du site Web	381 960	328 993
INTERVENTIONS AUPRÈS DES MÉNAGES QUÉBÉCOIS (PROGRAMMES)		
Habitations à loyer modique (HLM) public et privé ¹	73 789	73 664
AccèsLogis Québec (ACL) – phases I et II ²	24 602	21 806
Logement abordable Québec (LAQ) ²	8 557	8 557
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées (PAD)	1 310	1 321
Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)	0	977
Allocation-logement (PAL) ³	103 885	105 006
Supplément au loyer (PSL) ¹	24 762	23 203
Rénovation Québec (PRQ)	5 576	6 316
RénoVillage (RVI)	1 477	1 886
Réparations d'urgence (PRU)	210	491
Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)	57	40
Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite	152	100
Total des interventions⁴	244 377	243 585
AIDE AUX ORGANISMES		
Programme d'aide aux organismes communautaires (PAOC) (organismes et projets)	52	53
Nombre de projets soutenus par l'entremise de l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID ² EM)	47	44
APPUI À L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE		
Nombre de projets subventionnés	28	27

* Les données sont actualisées à chaque reddition de comptes afin de refléter avec exactitude la situation et peuvent, dans certains cas, présenter des différences par rapport aux résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs.

1. Période de 12 mois se terminant le 31 décembre.
2. Logements livrés depuis le début du programme (ACL : 1997, LAQ : 2002).
3. Période de 12 mois s'étendant du 1^{er} octobre au 30 septembre.
4. Certains ménages dont le logement se voit attribuer un supplément au loyer bénéficient également d'une autre forme d'aide au logement.



Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2013-2014.

Il constitue la troisième reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2011-2016 de la Société.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire,

PIERRE MOREAU

Monsieur Pierre Moreau
Ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Ministre,

Nous vous présentons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2013-2014.

Dans son rapport, la Société expose les résultats obtenus au terme de la troisième année d'application du Plan stratégique 2011-2016. En outre, elle rend compte du respect de ses engagements et de l'utilisation de ses ressources.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN, FCPA, FCGA, ASC
Québec, 29 août 2014

Le président-directeur général,

CHARLES LAROCHELLE
Québec, 29 août 2014

TABLE DES MATIÈRES

4	MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
6	MESSAGE DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL
8	DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS
9	RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION
10	FAITS SAILLANTS 2013-2014
11	SECTION 1 – LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC
12	LA SOCIÉTÉ
13	LA GOUVERNANCE
14	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
17	LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ
23	SECTION 2 – LES RÉSULTATS
24	LES PRINCIPAUX RÉSULTATS
26	LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016
28	ORIENTATION 1 ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS
34	ORIENTATION 2 ADAPTER LE MILIEU DE VIE
37	ORIENTATION 3 RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS
39	ORIENTATION 4 DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION
44	LES SERVICES AUX CITOYENS
45	LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS
49	LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES
53	LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC
55	SECTION 3 LES RESSOURCES
56	LES RESSOURCES HUMAINES
58	LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES
60	LES RESSOURCES MATÉRIELLES
61	LES RESSOURCES FINANCIÈRES
63	LES ANNEXES
64	ANNEXE 1 – PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ
67	ANNEXE 2 – PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ
68	ANNEXE 3 – CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC
69	ANNEXE 4 – INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES
76	ANNEXE 5 – DÉVELOPPEMENT DURABLE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE
85	LES ÉTATS FINANCIERS

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



En matière d'habitation, la Société d'habitation du Québec joue un rôle essentiel auprès des ménages québécois, particulièrement chez les moins favorisés d'entre eux. En tant que présidente du conseil d'administration, je me réjouis des excellents résultats publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014*.

J'en suis d'autant plus fière que ce bilan positif permet aussi de démontrer à quel point l'aide apportée par notre organisation est fondamentale et d'une importance capitale pour les familles, les personnes handicapées, les aînés et les gens dans le besoin. Le rôle déterminant que nous exerçons auprès des ménages québécois n'est plus à prouver. Que ce soit en participant à préserver la santé des familles et des aînés, en luttant contre la pauvreté et l'itinérance ou en revitalisant les quartiers et les régions, notre apport est tangible.

À la lecture du présent document, vous pourrez constater que les efforts déployés par la Société d'habitation du Québec et ses partenaires, pour remplir sa mission, sont multiples et soutenus, et qu'ils visent avant tout à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement.

Notre clientèle est variée, tout comme nos programmes d'aide qui ont été conçus et adaptés pour répondre aux besoins particuliers des ménages québécois. Notre conseil d'administration a su être à leur écoute en recommandant,

par exemple, la mise en œuvre de nouvelles mesures destinées à aider les personnes itinérantes aux prises avec un problème de santé mentale. Nous avons en effet soutenu le projet Chez Soi en accordant des suppléments au loyer aux locataires afin qu'ils puissent bénéficier d'un logement de transition dont le coût représente 25 % de leur revenu. Ce programme s'avère des plus bénéfiques puisqu'il permet notamment de combattre l'exclusion sociale et donne ainsi la possibilité à ces personnes de réintégrer activement la société. C'est alors tout le Québec qui y gagne.

Notre conseil d'administration a aussi autorisé des modifications au programme Allocation-logement, notamment en abaissant l'âge d'admissibilité au programme, afin de permettre à un plus grand nombre de ménages à faible revenu de recourir à un soutien financier pour être en mesure de payer leur loyer.

La clientèle étudiante a également été ciblée par la mise en place d'un projet pilote qui consiste à développer un nouveau type de logement inspiré du modèle coopératif. Ce projet prévoit la création prochaine de résidences étudiantes à Montréal.

Par ailleurs, afin de s'assurer que les locataires à faible revenu ne seront pas affectés, à court et à moyen termes, par le fait que le gouvernement fédéral se retire graduellement du financement des habitations à loyer modique

et des suppléments au loyer, nous avons préconisé la mise en place du Programme spécial de supplément au loyer. Dans un autre dossier, nous avons autorisé une aide financière aux propriétaires de maisons lézardées, par l'entremise du programme Rénovation Québec de la Société.

Toutes ces nouvelles mesures ainsi que l'ensemble de nos interventions ont une très grande influence sur notre clientèle et contribuent à améliorer les conditions de vie et le bien-être de bon nombre de personnes dans le besoin.

Guidée par son plan stratégique, la Société d'habitation du Québec s'est donné une vision à long terme pour diriger ses actions afin de demeurer novatrice, agile et performante. Nous sommes conscients des enjeux et nous avons pris les mesures et les moyens nécessaires pour relever les défis qui y sont associés.

Les données publiées dans le présent rapport démontrent donc que nos actions sont fructueuses, nécessaires et porteuses de changement pour l'ensemble de la société québécoise. Aussi, elles témoignent assurément de la participation active du personnel et des partenaires de la Société d'habitation du Québec. Je profite de l'occasion pour les féliciter et les remercier chaleureusement pour leur appui et leur précieuse collaboration.

En terminant, je tiens aussi à saluer le professionnalisme et l'engagement sentis des membres du conseil d'administration et de la haute direction de la Société d'habitation du Québec dans la noble cause qui nous anime tous. Félicitations pour leur travail remarquable, leur continuel dévouement et leur engagement sincère.

La présidente du conseil d'administration,



GINETTE FORTIN, FCPA, FCGA, ASC
Québec, 29 août 2014

MESSAGE DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de la Société d'habitation du Québec. Vous serez à même de constater, à la lecture de ce document, que la dernière année a été fertile en réalisations et riche en retombées économiques et sociales pour la collectivité.

La Société d'habitation du Québec a soutenu, en collaboration avec ses partenaires, la construction de logements communautaires et abordables partout au Québec. Pas moins de 2 796 logements abordables ont été livrés en 2013-2014. Au Nunavik, un nombre record de 125 nouveaux logements ont été livrés cette année.

Conformément aux orientations de notre plan stratégique quinquennal lancé en 2011, nous avons poursuivi l'application de mesures destinées à assurer la pérennité des logements sociaux. Ainsi, nos investissements pour remplacer, améliorer et moderniser le parc de HLM ont atteint 336,4 M\$, en 2013, soit 26,6 M\$ de plus qu'en 2012.

L'an dernier, la Société d'habitation du Québec a aidé financièrement quelque 231 000 ménages québécois, respectant amplement la cible des 208 000 ménages soutenus par année qu'elle s'était fixée. Aussi, pas moins de 7 263 logements du parc locatif privé ont été rénovés en 2013-2014.

Le Programme d'adaptation de domicile de la Société d'habitation du Québec a permis d'aménager 1 310 logements en fonction des exigences particulières de personnes vivant avec un handicap. Par ailleurs, la Société a poursuivi ses efforts pour réduire le délai de traitement des demandes soumises à ce programme. Ces derniers ont porté leurs fruits, puisque le temps d'attente s'établit maintenant à 23 mois, ce qui constitue une diminution de trois mois par rapport à l'année dernière.

Même si ces résultats sont très positifs, nous cherchons continuellement de nouvelles pistes d'amélioration. C'est pour cette raison que nous avons entrepris, en collaboration avec des acteurs du milieu de l'habitation, une démarche de révision de nos programmes. Nous souhaitons ainsi nous assurer qu'ils répondent adéquatement aux besoins actuels et futurs de la population québécoise.

Nos interventions ont une influence positive sur l'employabilité, la réinsertion sociale et le revenu disponible des ménages que nous soutenons et elles contribuent à mettre en place des conditions favorables à l'éducation et à l'épanouissement personnel et social des gens dans leur milieu de vie. De plus, les nombreux chantiers de construction et de rénovation de logements sociaux et communautaires qui ont vu le jour grâce à la Société permettent de stimuler l'économie québécoise, de

favoriser la création d'emplois et de revitaliser des quartiers.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons à suivre de près le dossier du financement des programmes et de la contribution du gouvernement fédéral à ceux-ci. La Société d'habitation du Québec demeure préoccupée par cette question, car elle souhaite continuer de bien répondre aux besoins des Québécois, en matière de logement, principalement lorsqu'il s'agit des plus vulnérables de notre société.

C'est justement pour mieux combler les attentes de cette clientèle que nous poursuivons nos démarches afin de rapprocher de plus en plus les services des citoyens. Sur ce point notamment, nous pouvons nous réjouir d'avoir achevé tous les travaux prévus en ce qui a trait à l'élargissement du panier de services de base des centres de services. Un cadre de référence a été développé afin de les soutenir dans la réalisation de leurs mandats, entre autres ceux qui concernent la gestion des travaux et l'entretien préventif des logements sociaux et communautaires.

Les résultats exposés dans le présent rapport annuel témoignent de la participation active du personnel de la Société d'habitation du Québec. Je tiens à en féliciter tous les membres et à les remercier chaleureusement.

Nous avons mené un sondage auprès d'eux, ce printemps, afin d'évaluer sous différents aspects le climat de travail dans lequel ils exercent leurs activités. Plus de 92 % des personnes interrogées ont dit apprécier le travail qu'elles font et être fières d'être à l'emploi de la Société. Les résultats de ce sondage révèlent donc un niveau de mobilisation élevé de la part de notre personnel. Cet enthousiasme au travail constitue l'une des principales forces de notre organisation qui nous permet sans cesse d'innover dans nos façons de faire.

Enfin, je ne pourrais passer sous silence l'étroite et précieuse collaboration de nos partenaires. C'est aussi grâce à leur engagement que nos interventions ont des retombées considérables sur la société. Nous sommes conscients des répercussions économiques et sociales de nos activités sur le développement durable des communautés. Sans nos partenaires, ces retombées ne seraient pas les mêmes. Je tiens à les remercier très sincèrement et je les invite à continuer leur bon travail.

Le président-directeur général,



CHARLES LAROCHELLE
Québec, 29 août 2014

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

La fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de la Société d'habitation du Québec et celle des contrôles afférents relèvent de notre responsabilité. Le rapport décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les mandats et les orientations de la Société.

L'information qu'il expose porte sur le suivi de la réalisation des objectifs formulés dans le Plan stratégique 2011-2016, sur l'atteinte des engagements décrits dans la Déclaration de services aux citoyens et sur

l'utilisation des ressources. Le rapport présente les actions entreprises et les résultats atteints.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été fait par la Direction de la vérification. Un rapport de validation a été produit à cet effet.

Nous déclarons que, à notre connaissance, ce rapport expose fidèlement la situation de la Société au 31 mars 2014 et que l'information et les données qu'il contient sont exactes et fiables.

Le président-directeur général,



CHARLES LAROCHELLE

La vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire,



LISE GUILLEMETTE, CPA, CA

Québec, 29 août 2014

Le vice-président au développement de l'habitation,



JEAN-FRANÇOIS ARTEAU, Ad. E.

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION

Monsieur Charles Larochelle
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de la Société d'habitation du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des

renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par la Société. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée et contenue dans ce rapport.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de la Société d'habitation du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification,



ANNIE TREMBLAY, CPA, CGA, Adm. A., MAP, ASC

Québec, 29 août 2014



FAITS SAILLANTS

2013-2014

2 796
LOGEMENTS
ABORDABLES
LIVRÉS

7 263
LOGEMENTS
PRIVÉS
RÉNOVÉS

CHAQUE DOLLAR
VERSÉ PAR LA SOCIÉTÉ
PAR L'ENTREMISE
DU PROGRAMME
RÉNOVATION QUÉBEC
A GÉNÉRÉ UN PEU
PLUS DE NEUF
DOLLARS EN TRAVAUX,
EN 2013-2014.

1 310
LOGEMENTS
ADAPTÉS



336,4 M\$
D'INVESTISSEMENTS
POUR LES TRAVAUX
D'AMÉLIORATION
DANS LES
HABITATIONS
À LOYER MODIQUE
EN 2013.

MISE EN PLACE
D'UN NOUVEAU
PROGRAMME, LE
PROGRAMME SPÉCIAL
DE SUPPLÉMENT
AU LOYER, AFIN DE
RÉPONDRE AUX
BESOINS DE CERTAINS
MÉNAGES
VULNÉRABLES.

INNOVATIONS



Prototypage d'habitation conçu
pour le Nunavik



Solution d'habitation en cas
de catastrophe

SECTION 1 LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC



LA SOCIÉTÉ

Principal organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la Société d'habitation du Québec contribue par ses actions au mieux-vivre des citoyens du Québec.

SA MISSION

Pour mener à bien sa mission qui consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, la Société :

- avise le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- stimule les initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans le milieu de l'habitation;
- offre des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- favorise l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- facilite l'accès des citoyens du Québec à la propriété;
- promeut l'amélioration de l'habitat.

Par ailleurs, la Société adhère aux orientations gouvernementales, particulièrement en ce qui a trait au développement durable, à l'occupation et à la vitalité du territoire, à la lutte contre la pauvreté ainsi qu'à la solidarité et à l'inclusion sociale.

SA VISION

La vision de la Société, *Bâtissons ensemble du mieux-vivre*, reflète le rôle mobilisateur qu'elle entend jouer tant auprès de ses partenaires qu'auprès de son personnel pour maximiser ses interventions et améliorer la qualité de vie de la population québécoise. La Société veut ainsi contribuer au mieux-vivre de l'ensemble des citoyens :

- en permettant aux ménages d'accéder plus facilement à des logements adéquats;
- en contribuant à dynamiser les milieux de vie urbains et ruraux et à revitaliser les milieux en déclin;

- en collaborant à la réalisation de plusieurs stratégies et plans d'action gouvernementaux;
- en appuyant les interventions sociales et communautaires;
- en établissant et en entretenant des partenariats solides et respectueux, en agissant en concertation avec ses partenaires et en favorisant les interactions entre le gouvernement, les organismes sociaux et communautaires et le secteur privé;
- en participant à l'évolution ainsi qu'au déploiement des connaissances et des façons de faire dans le domaine de l'habitation, en accord avec les principes de développement durable.

SES VALEURS

Les valeurs fondamentales de la Société sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté ainsi que le respect et elles concordent avec celles de l'administration publique québécoise.

SA CLIENTÈLE

La Société soutient principalement les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Sa clientèle comprend toute personne ou organisation qui a des besoins particuliers en habitation et qui désire obtenir un service de la Société, soit directement, soit par l'entremise d'un de ses mandataires ou partenaires.

LES SERVICES QU'ELLE OFFRE

La Société offre des services d'aide et de soutien en matière de logement au moyen de différents programmes qui sont sommairement décrits à l'annexe 1 du présent rapport. Leur présentation détaillée ainsi que celle des ménages qui y sont admissibles sont disponibles sur le site Web de la Société à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

Le logement social et communautaire est accessible par l'entremise des programmes Habitations à loyer modique (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, y compris ceux qui vivent au nord du 55^e parallèle, d'avoir accès à un logement.

Au moyen du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement et du volet 3 du programme AccèsLogis Québec, la Société soutient aussi les ménages et les personnes qui éprouvent des besoins particuliers, comme les sans-abri ou les victimes de violence familiale. Les personnes qui ont des limitations fonctionnelles peuvent bénéficier d'un soutien financier en vue d'adapter leur domicile grâce au Programme d'adaptation de domicile.

Par l'entremise des programmes Allocation-logement et Supplément au loyer, un soutien financier peut être consenti aux personnes à faible revenu pour les aider à se loger.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle diversifiée. L'aide offerte par les programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence ainsi que celle dont peuvent bénéficier les propriétaires de résidences endommagées par la pyrrhotite prennent la forme d'une subvention pour couvrir une partie des dépenses d'immobilisation ou les frais de réparation. De plus, le Plan québécois des infrastructures prévoit des sommes importantes pour l'amélioration des HLM.

La Société contribue en outre à stimuler l'essor de l'industrie. Par ses recherches, elle favorise l'enrichissement du savoir et offre au public les services d'un centre de documentation spécialisé en habitation.

SES PARTENAIRES

La Société intervient en matière de logement en collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Elle s'appuie sur un réseau bien établi de partenaires parmi lesquels figurent :

- les offices d'habitation;
- les organismes d'habitation sans but lucratif;
- les coopératives d'habitation;
- les municipalités, municipalités régionales de comté et communautés métropolitaines;
- les regroupements, associations, fédérations, unions municipales et autres organismes du milieu de l'habitation;

- les organismes communautaires;
- les propriétaires de logements locatifs privés;
- les groupes de ressources techniques;
- les acteurs de l'industrie;
- les institutions financières;
- les ministères et organismes gouvernementaux;
- les universités et les centres de recherche spécialisés;
- les regroupements représentant les divers segments de la clientèle.

La mise en œuvre de certains programmes repose également sur la contribution financière des partenaires de la Société. L'annexe 1, qui porte sur ses programmes, souligne l'apport de ces organismes.

LA GOUVERNANCE

La Société d'habitation du Québec est une société d'État qui relève du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle est principalement assujettie à la Loi sur la Société d'habitation du Québec⁵, à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État⁶ et à plusieurs autres lois et règlements⁷.

Les affaires de la Société sont administrées par un conseil d'administration (C. A.) composé de neuf membres, dont la présidente du conseil et le président-directeur général de la Société. Le C. A. établit notamment les orientations stratégiques de la Société et s'assure de leur mise en application. Il a également la responsabilité d'adopter les plans d'action et de superviser la conduite des affaires de l'organisation. Les administrateurs sont nommés par le gouvernement et les décisions que rend le conseil d'administration lui sont imputables devant le gouvernement.

Le président-directeur général, nommé par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration, assume la direction et la gestion de la Société. Il est appuyé dans l'exercice de ses fonctions par la vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire, le vice-président au développement de l'habitation et le directeur général de l'administration.

5. RLRQ, chapitre S-8.

6. RLRQ, chapitre G-1.02.

7. Voir l'annexe 2, Principaux textes législatifs et réglementaires d'importance pour la Société d'habitation du Québec.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2013-2014, plusieurs questions d'ordre stratégique ont retenu l'attention du C. A., notamment la connaissance de la clientèle, la modernisation des programmes et l'élaboration éventuelle d'une politique nationale sur l'habitation. Le C. A. a rendu plusieurs décisions destinées à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, et ce, tout en tenant compte du contexte budgétaire actuel.

Le C. A. a recommandé la mise en œuvre de nouvelles mesures dont :

- l'attribution de suppléments au loyer d'urgence dans le cadre du projet Chez Soi;
- la création d'un programme spécial découlant du programme Supplément au loyer;
- l'attribution de suppléments au loyer d'urgence pour 2014-2015;
- la modification de certaines modalités d'application du programme Allocation-logement;
- la réalisation d'un projet pilote d'habitation collective pour étudiants;
- la réactivation du volet Maisons lézardées du programme Rénovation Québec.

De plus, en matière de gouvernance, le C. A. exerce un suivi régulier de la mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2016 et a procédé, en 2013-2014, à l'ajustement mineur d'un sous-objectif⁸. Il a également adopté divers plans dont le Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées et le supplément 2013-2015 du Plan d'action de développement durable de la Société d'habitation du Québec ainsi que la programmation annuelle en matière de ressources informationnelles.

Pour ses travaux, le C. A. est appuyé par deux comités, soit le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et le comité de vérification, qui exercent un suivi sur plusieurs aspects stratégiques de l'organisation⁹.

8. La modification concerne l'indicateur et la cible du sous-objectif 4.4.1.

9. Voir l'annexe 4, note 1, Sommaire des activités des comités du conseil d'administration.



PROFIL DE COMPÉTENCES ET D'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS¹⁰

GINETTE FORTIN

Présidente du conseil d'administration

Nomination : 30 janvier 2007

Nomination à titre de présidente : 1^{er} juillet 2009

Renouvellement : 22 juin 2011

Échéance : 1^{er} juillet 2014

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Ginette Fortin a obtenu son titre de Fellow et détient un diplôme de l'Institut québécois de planification financière. Elle a des compétences dans les domaines de la gestion, de la comptabilité et de l'administration des affaires. Au cours de sa carrière, elle a agi à titre de présidente et d'administratrice de plusieurs organismes dans les milieux socioéconomiques et coopératifs. Elle est également administratrice de société certifiée et siège au conseil d'administration de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec comme administratrice et comme présidente du comité RH de l'Ordre.

CHARLES LAROCHELLE

Président-directeur général de la Société

Nomination : 3 octobre 2013

Échéance : 2 octobre 2018

Responsable de la direction et de la gestion de la Société, Charles Larochelle possède plus de 15 ans d'expérience à titre d'administrateur d'État et de gestionnaire au sein de la fonction publique québécoise. Il a exercé notamment la fonction de sous-ministre adjoint au ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs et de secrétaire adjoint au ministère du Conseil exécutif. Il a représenté le gouvernement du Québec à différentes rencontres, à l'échelle canadienne et internationale, dans le domaine de l'environnement et du développement durable. Il est titulaire d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal.

ANDRÉ DES ROCHERS

Nomination : 2 avril 2008

Renouvellement : 22 juin 2011

Échéance : 21 juin 2014

Membre de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, André Des Rochers a des connaissances en matière d'administration des affaires, d'évaluation et d'états financiers. Il connaît également les conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, des aînés en perte d'autonomie et des personnes handicapées. Il a une vaste expérience de l'industrie de l'habitation et dispose aussi d'une expérience d'administrateur acquise dans des sociétés privées. Il siège au conseil d'administration des Ateliers TAQ inc. et est titulaire d'une licence en administration des affaires.

ÈVE-MARIE RIOUX

Présidente du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

Nomination : 2 avril 2008

Renouvellement : 22 juin 2011

Échéance : 21 juin 2014

Ève-Marie Rioux, administratrice de société certifiée, a des compétences en administration des affaires, en services sociaux et en comptabilité. Issue du domaine des arts, elle a travaillé comme intervenante sociale et est gestionnaire d'immeubles locatifs privés depuis 19 ans. Ces activités lui ont permis d'acquérir une profonde connaissance des personnes vulnérables et des ménages à revenu faible ou modeste. De plus, elle connaît bien la clientèle que constituent les aînés en légère perte d'autonomie puisqu'elle administre une résidence pour personnes âgées autonomes. Elle siège au conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette et est également membre du comité administratif du créneau d'excellence Écoconstruction.

10. Profil de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration au 31 mars 2014, conforme au profil général adopté par le conseil d'administration le 7 décembre 2007, puis modifié par le conseil d'administration le 11 mars 2013.

JASMINE SASSEVILLE

Présidente du comité de vérification

Nomination : 30 janvier 2007

Renouvellement : 19 juin 2013

Échéance : 18 juin 2017

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et administratrice de société certifiée, Jasmine Sasseville a des compétences en matière comptable et financière. Elle a agi comme administratrice dans le milieu des coopératives et des organismes sans but lucratif et elle dispose d'une expertise en matière de gestion des offices d'habitation. Elle a été nommée par l'Office des professions au conseil d'administration de l'Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec.

STÉPHANIE BEAUREGARD

Nomination : 19 juin 2013

Échéance : 18 juin 2017

Stéphanie Beauregard est avocate en droit immobilier chez Delegatus services juridiques inc., un cabinet comptant plus de 25 avocats. Ayant plus de 20 années d'expérience en droit immobilier, elle pratique principalement dans le domaine de la location et de la gestion d'immeubles. Avant de se joindre à Delegatus, elle a été associée dans un cabinet d'avocats pancanadien et a agi en tant que conseillère juridique interne pour d'importants propriétaires immobiliers. Elle est membre du Barreau du Québec depuis 1993 et elle est titulaire d'une maîtrise en histoire du droit (Université Panthéon-Assas / Paris 2) et d'une licence en droit (Université d'Ottawa).

STÉPHANE GRENIER

Nomination : 19 juin 2013

Échéance : 18 juin 2017

Stéphane Grenier est membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Il possède un doctorat en sciences humaines appliquées, une maîtrise en intervention sociale et un baccalauréat en travail social. Il est actuellement professeur-chercheur à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue où il conduit des recherches sur le logement social.

FABIEN COURNOYER

Nomination : 19 juin 2013

Échéance : 18 juin 2017

Président de la Fondation de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et membre du conseil d'administration de la Société d'habitation et de développement de Montréal, Fabien Cournoyer est un gestionnaire d'expérience, aussi familier des questions immobilières que des sociétés publiques et parapubliques. Il a notamment été directeur général de l'OMHM après avoir occupé différentes fonctions liées à l'habitation ou au développement économique et urbain à la Ville de Montréal ainsi qu'à la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

GAËLLE ANDRÉ-LESCOP

Nomination : 6 février 2014

Échéance : 6 février 2018

Gaëlle André-Lescop est membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Elle possède un baccalauréat en génie civil et a une très bonne connaissance du milieu autochtone. Elle a travaillé pour différentes communautés autochtones dans les domaines des services techniques, des immobilisations et des infrastructures des communautés. Sa participation à différents projets de recherche lui a permis d'acquérir des connaissances en architecture et en aménagement urbain. Elle a également travaillé dans les domaines de l'administration de contrats et de l'environnement sur des chantiers hydroélectriques à la Baie-James. Elle siège comme administratrice au conseil d'administration de l'Immobilier Montagnaise.

Tous les membres du conseil d'administration ont le statut de membre indépendant et siègent¹¹ à titre bénévole, à l'exception du président-directeur général, Charles Larochelle. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions que le gouvernement détermine.

11. Voir l'annexe 4, note 2, Assiduité des administrateurs aux activités du conseil d'administration.

LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ

En 2013-2014, la Société a poursuivi la mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2016 et a révisé sa déclaration de services aux citoyens. Elle a instauré un ensemble de conditions lui permettant d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés et de s'assurer du respect de ses engagements auprès des citoyens.

En ce qui a trait à la prestation de ses services, les interventions de la Société ont permis d'accroître le soutien aux ménages québécois dans le besoin. Ainsi, elle a mis en place de nouvelles mesures visant les clientèles vulnérables et les ménages à faible revenu. De plus, elle a poursuivi les travaux de modernisation de ses programmes afin de mieux répondre aux différents besoins de la clientèle.

Dans la conduite de ses affaires, la Société a poursuivi l'analyse de ses systèmes d'information et de ses processus pour améliorer l'efficacité et l'efficience de ses interventions. Elle a pris un ensemble de dispositions afin d'atténuer les risques associés à ses activités en fonction de son modèle d'affaires et de son rôle d'encadrement et de soutien auprès de ses mandataires et partenaires.

LE FINANCEMENT DES PROGRAMMES

Une des préoccupations majeures de la Société demeure le financement des programmes pour assurer la prestation de ses services et répondre aux besoins évolutifs de la clientèle. En 2013-2014, les dépenses de la Société ont été de plus de 1,052 milliard de dollars, dont plus de 833 millions de dollars pour les programmes. Par l'entremise de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), le gouvernement fédéral apporte une contribution de plus de 406 millions de dollars, soit une proportion de 49 % du budget consacré aux programmes. Cette contribution est versée en vertu d'ententes bilatérales signées entre la Société et la SCHL ou entre le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral.

L'année 2013-2014 constituait la troisième et dernière année de la mise en œuvre de l'Entente concernant l'investissement dans le logement abordable (IDLA) 2011-2014 conclue entre la Société et la SCHL. En 2013-2014, la Société a pu bénéficier de la flexibilité prévue à l'entente afin d'utiliser les 57,685 millions de dollars reçus de la SCHL pour aider le plus grand nombre possible de ménages québécois tout en simplifiant la reddition de

comptes. Au terme de cette entente, la Société a pu réclamer une somme de 173,055 millions de dollars à la SCHL pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2014, ce qui a ainsi permis d'améliorer les conditions de vie des ménages québécois dans le besoin.

Le gouvernement fédéral avait par ailleurs annoncé, dans son budget 2013, la prolongation du financement en vertu de l'entente sur l'IDLA pour une période de cinq ans, soit de 2014-2015 à 2018-2019. Les discussions quant au renouvellement des ententes et à leurs modalités ont débuté en 2013-2014 et continueront au cours de la prochaine année.

La Société poursuivra également ses démarches en vue d'aborder la question du financement à long terme du gouvernement fédéral au regard du logement social.

LA GESTION DES PROGRAMMES

Une autre préoccupation, tout aussi importante, consiste à maximiser la synergie de la Société et de son réseau étendu de mandataires et de partenaires, acteurs importants dans l'administration des programmes dans les communautés.

En 2013-2014, les travaux de consolidation des responsabilités confiées aux centres de services et ceux relatifs à la gestion déléguée des programmes de la Société se sont poursuivis. De nouvelles responsabilités ont été attribuées à certains centres de services dans le cadre de projets pilotes pour leur permettre d'accroître graduellement leur offre de service auprès des offices d'habitation.

Soucieuse d'accroître son efficacité, la Société a poursuivi l'analyse de ses systèmes d'information afin de mieux appuyer ses processus d'affaires et la prestation des services par ses mandataires et ses partenaires. En 2014-2015, des solutions informatiques seront proposées et mises en œuvre graduellement pour les processus de gestion des programmes d'habitation sociale et communautaire.

L'atteinte de plusieurs objectifs stratégiques de la Société contribue à renforcer les partenariats afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle. À cet égard, les travaux de modernisation de ses programmes, au cours de la dernière année, ont mis à contribution plusieurs acteurs du milieu de l'habitation. Les réflexions et les

propositions d'amélioration ont alimenté les travaux de la Société et permettront d'appuyer les décisions quant aux modifications à apporter aux programmes et aux façons de faire en 2014-2015.

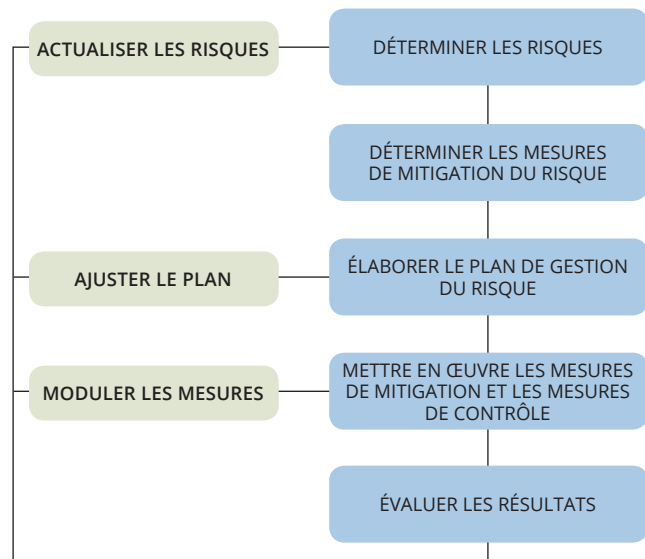
LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

En 2013-2014, la Société a adopté une politique d'encadrement de la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société.

Aspect important de la gouvernance, le cycle d'actualisation dynamique du profil de risque de la Société, mis en place au cours des deux dernières années, assure une intégration et un suivi de la gestion des risques pour l'ensemble de ses activités stratégiques et opérationnelles.

En 2013-2014, la Société a suivi et réévalué 12 risques majeurs ou sérieux dans ses grands secteurs d'activité.

DYNAMIQUE DE LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES



SECTEURS D'ACTIVITÉ	RISQUES EXIGEANT DES MESURES DE MITIGATION
HABITATION SOCIALE	
<p>Les programmes d'habitation sociale mettent à la disposition des clients à faible revenu des logements de qualité répondant à leurs besoins et à leur capacité financière.</p> <p>Afin de remplir sa mission, la Société doit s'assurer de la disponibilité de logements et de la pérennité du parc immobilier dont elle est propriétaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La pertinence des demandes d'investissement de la part des offices d'habitation. • Le respect du plan d'investissement. • L'allocation adéquate et cohérente de fonds aux organismes. • La disponibilité des fonds pour le maintien du parc immobilier en bon état.
HABITATION COMMUNAUTAIRE	
<p>Les programmes d'habitation communautaire mettent à la disposition des citoyens à faible revenu ou à revenu modeste des logements privés répondant à leurs besoins en fonction de leur capacité financière. La Société, en finançant des projets d'habitation communautaire, contribue à l'accroissement de l'offre de logements. Le maintien de l'offre de logements et la pérennité des immeubles sont assurés par les organismes qui doivent être autonomes et viables financièrement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des règles d'attribution des logements. • L'application de règles de saine gestion administrative des organismes visant à assurer leur autonomie. • La gestion financière des organismes. • Le suivi de la qualité des constructions. • Le suivi des études de viabilité financière.
SOUTIEN À LA PRESTATION DES SERVICES	
<p>Afin de remplir sa mission, la Société doit s'assurer que les services aux citoyens sont rendus adéquatement et que les ressources en place permettent d'offrir ces services avec efficacité et efficience.</p> <p>Quatre préoccupations relatives au soutien à la prestation des services ont été prises en compte lors des réflexions entourant les travaux d'actualisation des risques, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'assurer de disposer de l'expertise requise pour faciliter la prestation des services, • s'assurer d'atteindre les objectifs de la reddition de comptes, • s'assurer que les outils technologiques couvrent les besoins pour une gestion optimale de la prestation des services, • s'assurer de la contribution fédérale à l'entente concernant l'IDLA 2014-2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • La reddition de comptes auprès de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. • L'adéquation des systèmes d'information avec le nouveau mode de fonctionnement de la Société. • La disponibilité des fonds fédéraux après 2014, notamment en ce qui a trait à l'entente sur l'IDLA 2014-2019.

LES MESURES D'EFFICACITÉ ET DE PERFORMANCE

Au-delà de l'implantation des outils de suivi du nouveau plan stratégique pour mesurer l'atteinte des cibles et exercer un contrôle sur sa progression, la Société a entrepris des travaux, en 2012-2013, pour déterminer des mesures d'efficacité et de performance, incluant l'étalement. La diversité des interventions publiques en matière d'habitation rend complexe un étalonnage pertinent entre organisations. Toutefois, la Société dispose d'un ensemble de données permettant d'apprécier ses résultats et de mettre en relief sa performance¹².

En 2014-2015, différentes mesures d'efficacité et de performance seront soumises au conseil d'administration et harmonisées avec les activités stratégiques de veille et de balisage en cours dans l'organisation.

LA VEILLE ET LE BALISAGE

Les activités de veille et de balisage constituent des occasions favorables d'acquisition de savoirs, d'amélioration des pratiques et de partage permettant à la Société de s'améliorer en continu. Membre du Mouvement québécois de la qualité, la Société s'inspire des meilleures pratiques de gestion pour accroître la performance de l'organisation. Elle est également membre de plusieurs organisations reconnues dans le domaine de l'habitation, parmi lesquelles se trouvent le Comité national de recherche sur le logement, l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine et le Réseau habitat et francophonie (RHF).

La Société a également poursuivi son étroite collaboration avec un certain nombre de partenaires à l'étranger. En plus d'être membre du RHF, elle entretient des liens notamment en France avec l'Union sociale pour l'habitat (USH) et l'Immobilière Caisse des Dépôts (ICADE), en Wallonie avec la Société wallonne du logement, aux États-Unis avec la National Association of Housing and Redevelopment Officials ainsi qu'avec ONU-Habitat, l'agence spécialisée des Nations Unies responsable des questions liées au domaine de l'habitation. Ces collaborations lui permettent de s'inspirer des meilleures pratiques pour les différents aspects de sa mission, d'améliorer ses méthodes et de mettre en valeur son expertise et son savoir-faire à l'échelle internationale.

Parmi les nombreux apports positifs de ces collaborations internationales, la participation du directeur de la Maîtrise d'ouvrage et des Politiques patrimoniales de l'USH au Colloque des gestionnaires techniques du logement social

et communautaire de mars 2014 a permis à la Société et à son réseau de mandataires et de partenaires d'en apprendre davantage sur les pratiques françaises dans le domaine de l'efficacité et de la rénovation énergétiques de logements sociaux. De plus, la présence, en novembre 2013, d'un représentant de la Société dans le jury du concours « Vivre ensemble, aujourd'hui et demain », organisé par ICADE, a permis d'élargir nos connaissances sur les différentes manières d'élaborer et de réaliser des projets d'habitation destinés aux aînés.

Dans ses activités de soutien à l'exportation, la Société assure une veille des principaux indicateurs dans le secteur de la construction résidentielle aux États-Unis, de même qu'une analyse des statistiques d'exportation vers le marché américain. En collaboration avec le Bureau de promotion des produits du bois du Québec (QWEB), elle a également soutenu l'embauche d'un démarcheur spécialisé dans le marché de la Nouvelle-Angleterre au profit de l'industrie manufacturière québécoise de l'habitation. Enfin, la Société exerce une veille des occasions d'affaires découlant de projets de développement et d'aide humanitaire; elle procède à cette fin à leur analyse et porte les plus pertinentes à l'attention de l'industrie québécoise.

LES PRATIQUES INNOVANTES

Les activités de veille et de balisage de la Société vont de pair avec les échanges sur les pratiques innovantes en matière d'habitation. En 2013-2014, elle a accueilli plusieurs délégations étrangères, notamment en provenance de la France, de la Belgique et des États-Unis. Ces missions professionnelles au Québec ont permis à ces délégations de rencontrer des représentants de la Société et plusieurs de ses partenaires pour en apprendre davantage sur les initiatives novatrices mises en œuvre au Québec, notamment en matière d'accompagnement social des locataires, ainsi que sur les programmes et services conçus pour répondre aux besoins des citoyens dans le contexte du vieillissement de la population.

Les pratiques innovantes dans le domaine de l'habitation au Québec ont aussi fait l'objet d'échanges lors de missions professionnelles à l'étranger, ce qui a contribué à faire rayonner l'expertise de la Société et de son réseau sur la scène internationale.

Afin de favoriser le développement de l'industrie de l'habitation au Québec et de promouvoir l'innovation, la Société a aussi participé financièrement à divers projets, dont la

12. Voir la section 2, Les résultats, pages 23 à 54.

production du *Guide technique sur la construction modulaire en bois* à l'intention des architectes, ingénieurs, promoteurs et entrepreneurs. En 2013-2014, la Société a en outre poursuivi la conception de deux projets d'habitation innovateurs.

- Un immeuble à basse consommation d'énergie, à la Cité verte de Québec. Celui-ci comportera deux types d'ossature de bois dont la performance énergétique pourra être comparée. La construction débutera en 2014.

La Société est l'instigatrice de ce projet de démonstration d'un bâtiment de 40 logements sur le site de la Cité verte et compte sur la collaboration de l'Office municipal d'habitation de Québec et de la Ville de Québec pour le réaliser. Le bâtiment de quatre étages comportera deux parties distinctes abritant chacune 20 logements : l'une sera construite avec une ossature légère en bois, tandis que l'autre sera constituée de panneaux massifs en bois lamellé-croisé. Le bâtiment offrira une performance supérieure en matière d'économie d'énergie et de réduction des répercussions environnementales.

À l'occasion de ces travaux, des échanges de connaissances techniques s'effectuent entre la Société et l'organisme Istituto Trentino Edilizia Abitativa (ITEA – l'équivalent de la Société pour la province de Trento, en Italie) qui a construit des immeubles similaires.

Pour que les instigateurs de la Cité verte puissent participer au développement de ces connaissances, le cycle de vie du bâtiment fait l'objet d'une analyse réalisée par le Centre interuniversitaire de recherche sur le cycle de vie des produits, procédés et services. Cette analyse porte notamment sur les principaux matériaux et produits qui composent le bâtiment, de même que sur sa consommation énergétique, une fois en exploitation. Les résultats permettront de fournir des repères sur les conséquences environnementales et sur la santé humaine, et d'éclairer les choix techniques des prochains projets d'habitation.

- Un prototype d'habitation pour le Nunavik. Il s'agit d'un projet de démonstration à haute efficacité énergétique qui tient compte de certaines particularités socioculturelles exprimées par les Inuits.

Lors de la conception de ce prototype, les quatre caractéristiques suivantes seront considérées :

- > des aménagements extérieurs et intérieurs harmonisés avec le mode de vie des Inuits,
- > des techniques de fondation adaptées,
- > une volumétrie bâtie plus aérodynamique,
- > la haute efficacité énergétique de l'immeuble.

Des études de faisabilité et de rentabilité sont en cours en vue d'une construction en 2015.

Enfin, au cours de ses activités de soutien à l'exportation, la Société a fait la promotion, auprès de l'Organisation des Nations Unies et des principales organisations non gouvernementales internationales, d'une nouvelle solution en matière d'habitation de transition pour les personnes déplacées à la suite de conflits ou de catastrophes naturelles. Pour ce faire, le QWEB et les entreprises participantes se sont joints à elle.

LES RESPONSABILITÉS ÉTHIQUES ET SOCIALES

En tant qu'organisme public, la Société doit s'assurer que ses actions sont guidées par des principes d'éthique, de transparence et de responsabilité sociale envers les parlementaires et la société québécoise.

La déontologie et l'éthique

La déontologie et l'éthique sont, pour elle, de précieux instruments de saine gouvernance. Au cours de l'exercice 2013-2014, aucune dérogation au Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec n'a été signalée¹³.

Comme dans l'ensemble de la fonction publique, les employés de la Société sont assujettis au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Un guide sur la déontologie et l'éthique conçu par l'organisation est disponible dans l'intranet. De plus, tous les nouveaux employés sont sensibilisés à l'éthique lors de la journée d'accueil à la Société.

13. Voir l'annexe 3.

Les dirigeants et les administrateurs des offices d'habitation sont également soumis à un code de déontologie depuis 2007¹⁴. En 2013-2014, la Société a reçu deux dénonciations en vertu de ce code.

L'exercice du pouvoir d'exception

La Société dispose d'un pouvoir d'exception. Plus exactement, elle peut mettre en œuvre un programme spécial, lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent, et y prévoir des conditions ou règles d'attribution différentes de celles prescrites dans les règlements adoptés en vertu de sa loi constitutive¹⁵. En 2013-2014, elle a exercé ce pouvoir à trois occasions :

- en adoptant un programme spécial pour prévoir l'octroi d'un supplément au loyer aux ménages qui ont bénéficié d'une subvention dans le cadre des ententes fédérales-provinciales sur le logement social de 1977 et 1979, dans le cas où cette aide financière viendrait à échéance d'ici mars 2018, puisque la cessation de son versement les placerait dans une situation précaire;
- en modifiant le programme d'aide d'urgence 2005 pour les ménages sans logis et les municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs afin de permettre à des personnes itinérantes ayant un problème de santé mentale et étant visée par le projet Chez Soi d'éviter de retourner à la rue et de compromettre ainsi leur stabilité nouvellement acquise;
- en reconduisant, pour une période d'un an, l'aide versée par l'entremise de programmes d'aide d'urgence, en 2004 et en 2005, aux ménages sans logis et aux municipalités confrontées à une pénurie de logements locatifs, puisque certains ménages auraient de grandes difficultés à se loger sur le marché privé si aucune aide financière ne leur était accordée.

La transparence

Dans un souci de transparence, la Société s'assure de rendre disponible l'information utile, pertinente et d'intérêt pour le public sur son site Web et de faciliter l'accès à l'information aux citoyens, tout en protégeant les renseignements personnels. En 2013-2014, elle a reçu 28 demandes d'accès à l'information¹⁶. Parmi ces dernières, 82 % ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins.

La Société rend également publique la rémunération de ses dirigeants¹⁷. Pour la période 2013-2014, aucune bonification fondée sur le rendement n'a été attribuée aux cadres, aux cadres juridiques ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.

La responsabilité sociale

La Société contribue aux grandes orientations gouvernementales visant à relever les défis qui se posent à la société québécoise. Ses choix stratégiques intègrent les principes de développement durable et contribuent à l'occupation et à la vitalité des territoires. Elle participe notamment à la réalisation de 17 plans d'action gouvernementaux¹⁸ et l'ensemble de ses interventions confirme son engagement¹⁹.

Par sa mission, la Société partage avec la population ses préoccupations d'égalité, de diversité et de solidarité sociale. Elle s'assure que son personnel est représentatif de la société québécoise et que ses pratiques facilitent l'accès, l'intégration et le maintien en emploi des membres des groupes cibles²⁰.

La Société fait aussi la promotion de la qualité du français, langue de travail de l'organisation et de la société québécoise, et ce, dans l'ensemble de ses activités²¹.

14. Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 2) – disponible en version électronique à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca/la_shq/acces_a_linformation.html.

15. Les règlements découlant de la Loi sur la Société d'habitation du Québec fixent les règles d'attribution des logements à loyer modique. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles l'imposent, le cinquième alinéa de l'article 3.1 de cette loi prévoit que la Société peut, avec l'autorisation du gouvernement, mettre en œuvre tout programme spécial afin de tenir compte de la situation. Les conditions ou les règles d'attribution peuvent alors différer de celles prescrites.

16. Voir l'annexe 4, note 3.

17. Voir l'annexe 4, note 4.

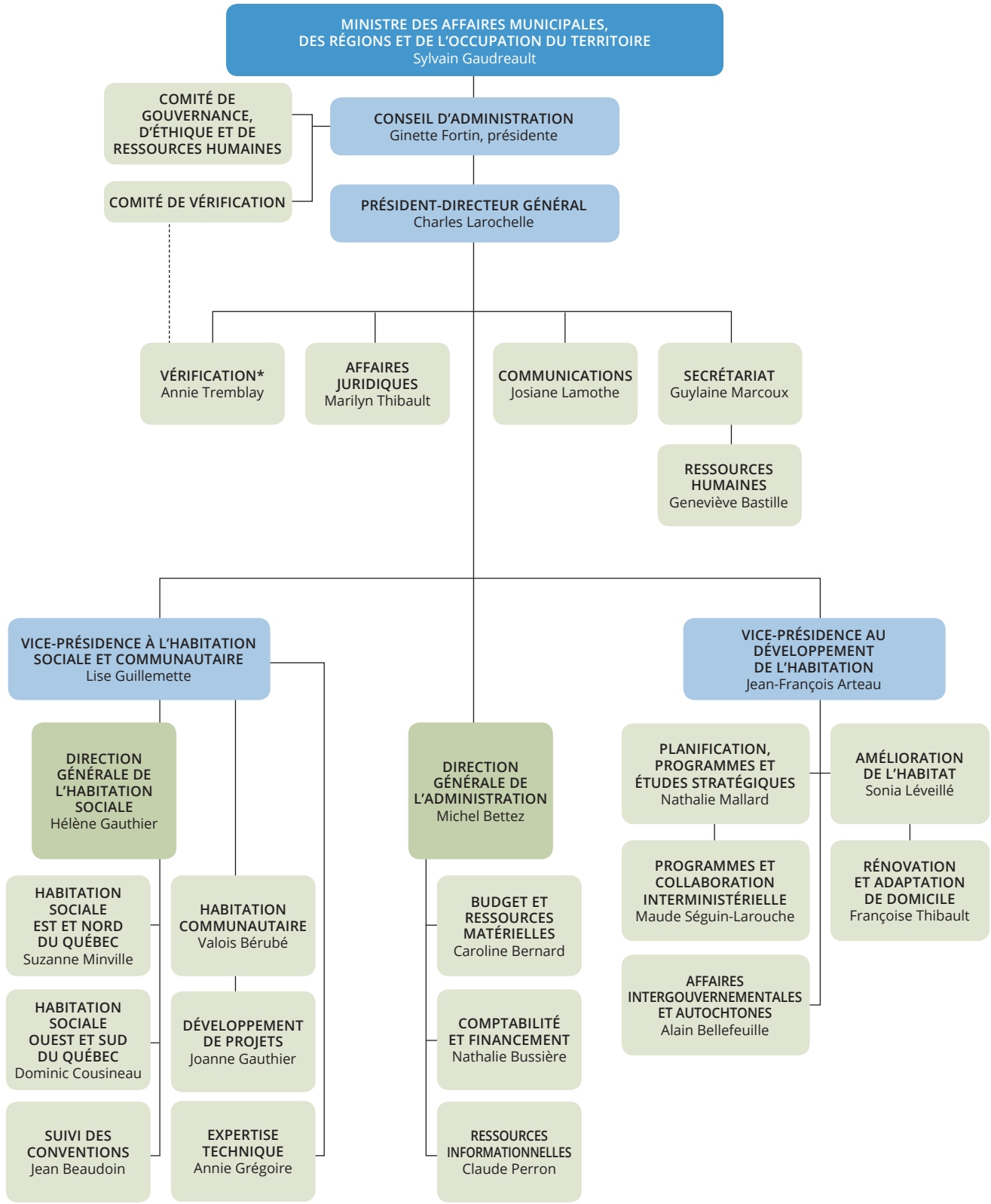
18. Voir la section 2, Les résultats, La contribution de la Société aux différentes stratégies gouvernementales, page 49.

19. Voir le Plan stratégique 2011-2016, page 25, et l'annexe 5, Développement durable et efficacité énergétique, page 76.

20. Voir l'annexe 4, note 5.

21. Voir l'annexe 4, note 6.

L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2014



* Sous l'autorité du conseil d'administration, cette direction relève administrativement du président-directeur général.

SECTION 2

LES RÉSULTATS



Cette section présente les résultats obtenus par la Société au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2011-2016²², des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens, de sa contribution aux plans d'action gouvernementaux et des recommandations du Vérificateur général du Québec.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Plusieurs facteurs déterminent la performance d'une organisation. Parmi ces derniers figurent sa capacité à atteindre ses objectifs stratégiques, la satisfaction de sa clientèle, la satisfaction de son personnel ainsi que sa gestion financière. La Société exerce un suivi rigoureux des indicateurs clés dans chacun de ces volets.

ATTEINTE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Au terme de la troisième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2016, la Société a atteint la majorité des cibles qu'elle s'était fixées et progresse normalement vers la concrétisation de ses 14 objectifs stratégiques.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

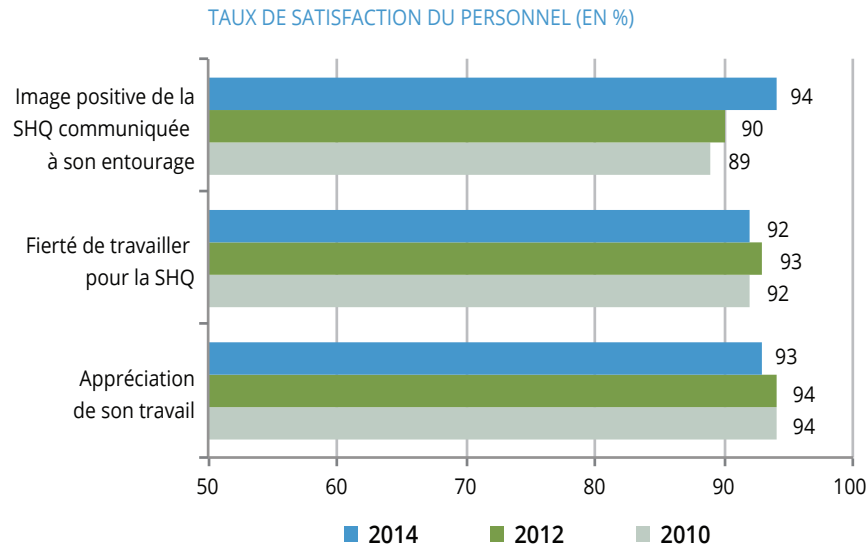
Les sondages menés auprès de la clientèle au cours des dernières années et l'évaluation des programmes permettent de dégager des pistes d'amélioration. La Société a amorcé la révision de ses processus permettant de mieux connaître les besoins, les attentes et le niveau de satisfaction de la clientèle.



22. Les résultats relatifs aux objectifs stratégiques présentent les données sur une base historique lorsque celles-ci sont disponibles. Elles sont actualisées à chaque reddition de comptes afin de refléter avec exactitude la situation et peuvent, dans certains cas, présenter des différences par rapport aux résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs.

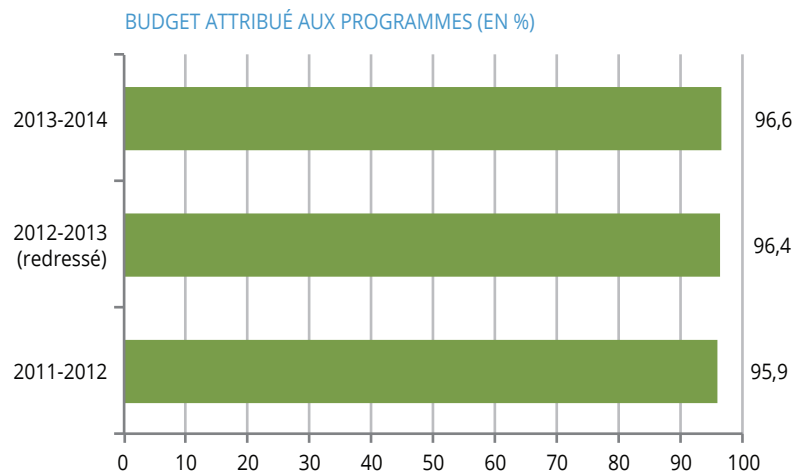
SATISFACTION DU PERSONNEL

La qualité des services rendus par la Société s'appuie sur l'expertise de son personnel et sur son dévouement. La Société exerce un suivi particulier du climat de travail dans l'organisation et mesure périodiquement certaines dimensions reliées à la mobilisation du personnel.



RESSOURCES FINANCIÈRES

En tant qu'organisme gouvernemental, la Société est soucieuse de contrôler ses coûts d'exploitation et de consacrer la plus grande portion de ses dépenses à ses programmes afin de répondre aux besoins de sa clientèle. Au cours des dernières années, la Société a contenu ses frais d'administration à moins de 5 % de ses dépenses totales²³.



23. Le calcul est établi à partir des données contenues dans l'état des résultats de l'exercice financier clos le 31 mars 2014. Le pourcentage des frais d'administration de la Société représente la proportion des frais d'administration par rapport aux charges totales.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016

MISSION FAVORISER L'ACCÈS DES CITOYENS À DES CONDITIONS ADÉQUATES DE LOGEMENT

ENJEUX		DES PARTENARIATS FRUCTUEUX
DES LOGEMENTS ADÉQUATS ET DURABLES DANS UN MILIEU DE VIE SAIN		
ORIENTATIONS		
1 Assurer la disponibilité et la pérennité du parc de logements publics et privés	2 Adapter le milieu de vie	3 Rapprocher la prise de décision des citoyens
AXES D'INTERVENTION		
Le soutien au logement pour les ménages qui en ont besoin		L'interaction, le partage du savoir et de l'expertise
OBJECTIFS		
1.1 Accroître l'offre de logements abordables	2.1 Adapter les logements aux besoins physiques	3.1 Rapprocher les services des citoyens
<p>Nombre de logements abordables livrés</p> <p>Cibles 2011-2012 : 2 500 2012-2016 : 2 500 par année</p> <p>Nombre de logements privés, coopératifs et sociaux livrés au Nunavik</p> <p>Cible 840 d'ici 2016</p>	<p>Nombre de logements adaptés</p> <p>Cible 9 700 d'ici 2016</p> <p>Réduction du délai moyen de traitement d'un dossier du Programme d'adaptation de domicile</p> <p>Cible délai moyen de traitement de 24 mois en 2016</p>	<p>État d'avancement des travaux de délégation de fonctions</p> <p>Cibles consolidation des fonctions déléguées en 2012 100 % des cibles annuelles atteintes à partir de 2013</p> <p>Proportion des partenaires municipaux qui ont adhéré au mode de gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat</p> <p>Cible au moins 95 % par année</p>
1.2 Améliorer l'état des logements sociaux et abordables	2.2 Contribuer à revitaliser les milieux de vie	3.2 Renforcer la complémentarité des activités de la SHQ et de ses partenaires
<p>État d'avancement de l'application du <i>Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM</i></p> <p>Cible 100 % du Cadre de gestion appliqué en 2016</p> <p>Nombre de logements privés rénovés</p> <p>Cible 43 000 d'ici 2016</p>	<p>Nombre de municipalités participantes et de projets subventionnés</p> <p>Cible 35 municipalités par année</p>	<p>Démarche visant à renforcer les mécanismes de concertation</p> <p>Cibles 2012 : analyse des mécanismes de concertation 2013 et années suivantes : mise en œuvre des mécanismes recommandés</p>
1.3 Soutenir financièrement les ménages à faible revenu	2.3 Améliorer l'offre de service d'accompagnement social	3.3 Intensifier la collaboration interministérielle
<p>Nombre de ménages aidés financièrement</p> <p>Cible au moins 208 000 ménages par année</p>	<p>Portrait des pratiques d'accompagnement social</p> <p>Cible publication du portrait d'ici 2016</p> <p>Nombre d'ententes intersectorielles visant l'accompagnement social de clientèles ciblées</p> <p>Cible 2 nouvelles ententes d'ici 2016</p>	<p>Contribution aux plans d'action gouvernementaux où l'habitation peut apporter une valeur ajoutée</p> <p>Cible au moins 5 d'ici 2016</p>

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU QUÉBEC

Notes : Certaines cibles peuvent varier en fonction des crédits accordés aux programmes.
Modifications apportées au Plan : cibles des objectifs 1.1 et 3.1, et du sous-objectif 4.4.1 ainsi que le libellé, l'indicateur et la cible du sous-objectif 4.4.3.

UNE ORGANISATION NOVATRICE, AGILE ET PERFORMANTE

4 | Développer le savoir et favoriser l'innovation

Le développement et la promotion du savoir

Les ressources nécessaires

4.1 Approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation

Études planifiées, réalisées ou soutenues par la SHQ

- Cibles** 2011 : adoption d'un plan d'action sur les études à réaliser
- 2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.2 Mettre en valeur l'expertise et les meilleures pratiques

Stratégie de mise en valeur de l'expertise québécoise en habitation

- Cibles** 2012 : adoption de la stratégie
- 2013 et années suivantes : mise en œuvre de la stratégie

4.3 Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée

Taux de roulement du personnel régulier (mutation ou démission)

- Cible** taux de roulement inférieur à 10 % en 2016

4.4 Optimiser les processus

4.4.1 Les processus d'affaires

État d'avancement des projets prioritaires et importants

- Cible** 100 % des cibles annuelles atteintes

4.4.2 Les processus des services à la clientèle

Nombre de processus optimisés en fonction des besoins de la clientèle

- Cible** au moins 3 d'ici 2016

4.4.3 La gestion intégrée des risques

Mise en œuvre du Plan de gestion intégrée des risques

- Cibles** 2012-2013 : adoption de la stratégie de gestion intégrée des risques
- 2013 et années suivantes : mise en œuvre du plan et suivi

4.4.4 Les technologies de l'information

Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016

- Cibles** 2011 : adoption du plan stratégique quinquennal
- 2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.5 Accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux

Nouveau produit financier dans le logement communautaire

- Cibles** 2011 : évaluation d'un nouveau produit
- 2012 et années suivantes : plan de mise en œuvre et suivi

Études sur l'incidence et l'effet de levier des programmes existants à la SHQ et analyse globale des programmes

- Cibles** 2012 : dépôt des rapports et recommandations
- 2012 et années suivantes : élaboration d'un plan d'action et suivi

ORIENTATION 1

ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

La Société intervient de multiples façons pour qu'un plus grand nombre de ménages à revenu faible ou modeste accèdent à un logement correspondant à leurs besoins. Elle met des logements à loyer modique à la disposition des ménages à faible revenu, elle soutient financièrement la réalisation de projets de logement communautaire ou abordable qui lui sont soumis par des organismes privés et publics et elle accorde une subvention à de nombreux autres ménages afin que soient réduites les dépenses que ceux-ci consacrent au logement. Dans une perspective de développement durable, des investissements importants sont consentis afin d'assurer la pérennité du parc de HLM et la qualité des logements destinés à la clientèle de la Société, composée essentiellement de personnes à revenu faible ou modeste. Par ses interventions, elle soutient également l'occupation et la vitalité des territoires. Elle contribue tout particulièrement à la qualité des milieux de vie en tenant compte des besoins locaux et des tendances sociodémographiques.



Principe de protection du patrimoine culturel et principe d'équité et de solidarité sociales

La Société a le devoir de s'assurer que les actifs qui lui sont confiés seront transmis aux générations futures dans un état satisfaisant afin de répondre à leurs besoins.

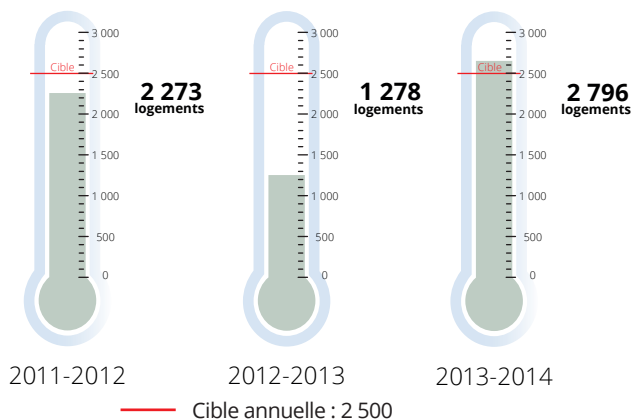
OBJECTIF 1.1 ACCROÎTRE L'OFFRE DE LOGEMENTS ABORDABLES

La Société soutient financièrement les projets de logements sociaux, communautaires et abordables soumis par le milieu. Ces projets, qui visent à accroître l'offre de logements abordables, sont réalisés grâce aux programmes AccèsLogis Québec (ACL) et Logement abordable Québec (LAQ) et à des ententes spécifiques avec des partenaires du Nunavik.

AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec - volet social et communautaire

En 2013-2014, la livraison de 2 796 logements communautaires par l'entremise du programme ACL a permis à la Société de dépasser la cible de 2 500 logements abordables qu'elle s'était fixée. Ce résultat représente le nombre de logements ayant fait l'objet d'une prise de possession au 31 mars 2014.

NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES LIVRÉS PAR RAPPORT À LA CIBLE ANNUELLE



Cette performance s'explique, entre autres, par la révision et la reconduction, en 2012-2013 et pour une période de quatre ans, des mesures d'aide à l'occupation du territoire et par l'augmentation des coûts de réalisation maximaux reconnus aux fins de subvention.

Au cours des dernières années, la majorité des nouveaux logements communautaires ont été construits par l'entremise du programme ACL, car tous les projets pour lesquels des engagements étaient prévus, dans le volet social et communautaire du programme LAQ, ont été réalisés.

Programme Logement abordable Québec – volet privé

À l'automne 2012, la Société a annoncé l'attribution, sur une période de deux ans, de 500 nouvelles unités de logement au volet privé du programme LAQ. Cette attribution a été reportée à une date indéterminée.

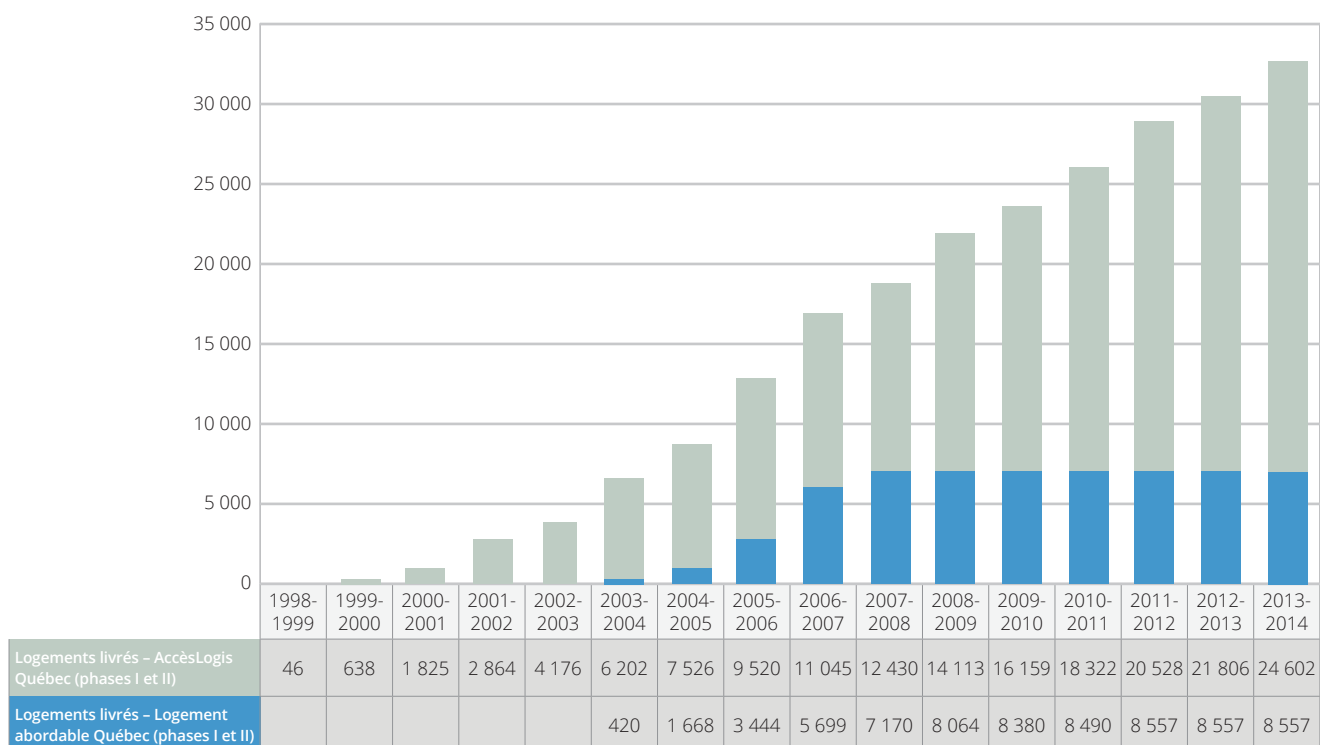
Croissance de l'offre de logements abordables

Du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 2014, 33 159 logements ont été livrés par l'entremise des programmes ACL et LAQ.

Le gouvernement fixe annuellement des objectifs en matière de réalisation de logements communautaires et abordables destinés aux ménages à revenu faible, modeste ou moyen dans le cadre des programmes ACL et LAQ.

Au 31 mars 2014, l'objectif gouvernemental s'élevait à 44 174 logements. En plus des 33 159 logements livrés, 6 094 logements étaient en voie de réalisation, 2 515 unités faisaient l'objet d'une analyse alors que 2 406 unités étaient réservées ou disponibles.

NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES ET ABORDABLES LIVRÉS PAR L'ENTREMISE DES PROGRAMMES ACCÈSLOGIS QUÉBEC ET LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC (DONNÉES CUMULATIVES)*



* Période du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 2014. La lecture des résultats est en date du 31 mai 2014.

Logements au Nunavik

Au 31 décembre 2013, 411 logements avaient été livrés, soit 49 % des 840 logements à construire au Nunavik d'ici 2016.

Des 340 logements sociaux prévus dans l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik pour la période 2010-2015, 273 logements, soit 80 %, avaient été construits.

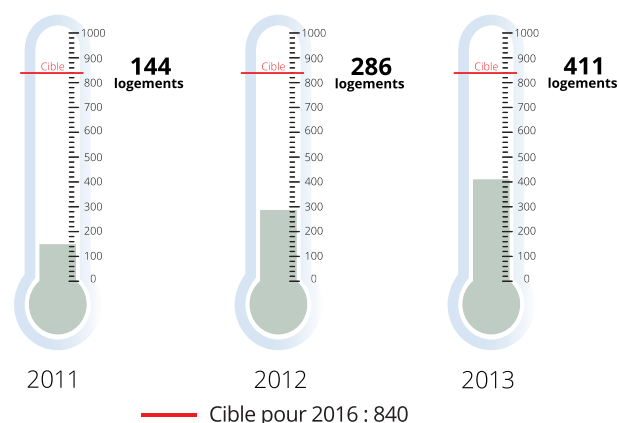
D'autre part, dans le contexte du développement nordique, la Société et ses partenaires ont également poursuivi la construction de logements sociaux au Nunavik au cours de la dernière année. En 2013, 64 logements ont été livrés grâce au Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik, ce qui représente 46 % des 300 logements visés. Lancé en juin 2012 par la Société, le Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik a permis d'amorcer, en 2013, la construction de huit logements, lesquels seront terminés en 2014. Ces réalisations comptent parmi les mesures mises en œuvre pour atteindre l'objectif qui consiste à construire 500 logements au Nunavik, de 2011 à 2016, afin de soutenir le développement du Nord québécois.

LOGEMENTS LIVRÉS AU NUNAVIK

	Cible 2016	RÉSULTATS				
		2013	2012	2011	2010	TOTAL
Entente en matière de logement au Nunavik 2010-2015	340	61	68	81	63	273*
Développement nordique (2011-2016)	500					
• Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik	300	64	74	S. O.	S. O.	138
• Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle	200	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Total	840	125	142	81	63	411

* Le nombre de logements livrés inclut quatre logements bigénérationnels qui permettent à des ménages de personnes âgées d'habiter dans un logement contigu à un logement principal habité par des membres de leur famille.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS, COOPÉRATIFS ET SOCIAUX LIVRÉS AU NUNAVIK PAR RAPPORT À LA CIBLE FIXÉE POUR 2016



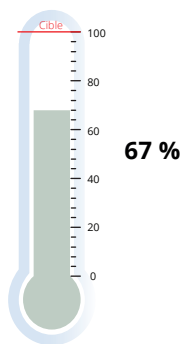
OBJECTIF 1.2 AMÉLIORER L'ÉTAT DES LOGEMENTS SOCIAUX ET ABORDABLES

Les interventions de la Société visent l'amélioration de l'état des logements sociaux et abordables pour assurer la pérennité du parc de HLM et la rénovation de logements et de bâtiments résidentiels privés pour les ménages à faible revenu.

Maintien et amélioration du parc de HLM

En 2013-2014, les activités menées par la Société portent à 67 % l'état d'avancement de l'application du Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE L'APPLICATION DU CADRE DE GESTION DES INVESTISSEMENTS (EN %)



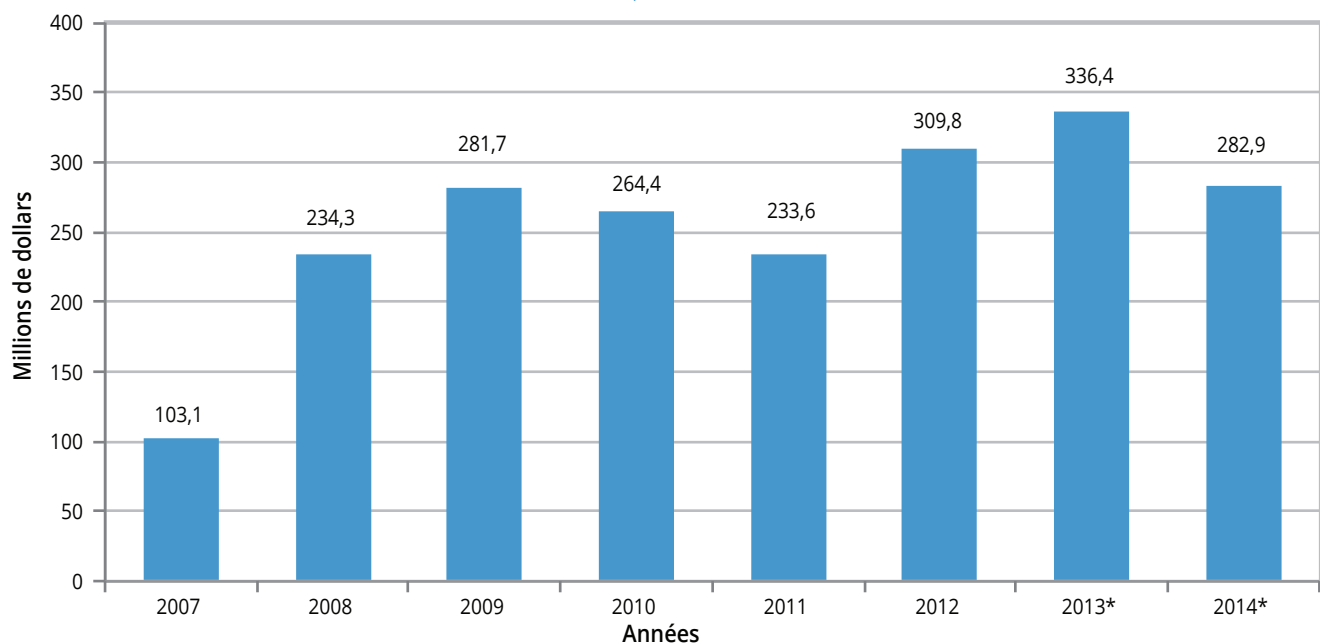
— Cible pour 2016 : 100 %

Élaboré en 2010-2011, ce dernier vise à permettre une saine gestion des investissements faits dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) financés par l'entremise du Plan québécois des infrastructures (PQI). Les sommes consacrées à ces travaux sont passées de 103,1 millions de dollars en 2007 à 336,4 millions de dollars en 2013.

En 2013-2014, la Société a poursuivi la mise en place de mesures afin de mieux connaître le parc de logement et les besoins d'intervention, de planifier rigoureusement les investissements et l'allocation des fonds, de contrôler la réalisation des travaux et d'obtenir une reddition de comptes de la part des organismes. Le second cycle d'inspection des ensembles immobiliers, amorcé en 2011, s'est poursuivi au cours de l'année.

En outre, la Société a procédé au contrôle de la qualité de 14 bilans de santé des immeubles (BSI) produits par 13 centres de services (CS). Elle a aussi poursuivi le contrôle de la qualité des travaux majeurs coordonnés par les CS. Au total, 28 projets ont été vérifiés *a posteriori*.

INVESTISSEMENTS DANS LES TRAVAUX DE REMPLACEMENT, D'AMÉLIORATION ET DE MODERNISATION DES HLM



Les données des années 2007 à 2012 inclusivement s'appuient sur des états financiers et représentent les données finales.

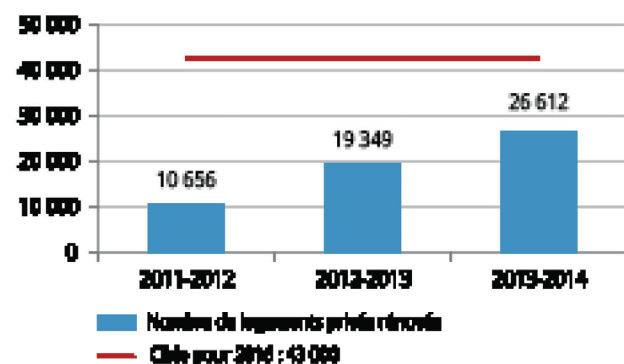
* Les données de l'année 2013 et 2014 s'appuient sur les budgets alloués.

En 2014-2015, les travaux d'application du cadre de gestion des investissements se poursuivront et porteront particulièrement sur le contrôle de la qualité des plans pluriannuels d'intervention ainsi que sur la production d'un premier rapport sur l'état du parc de HLM. La Société prévoit également produire, à l'automne 2014, un bilan global de la performance énergétique des immeubles, qu'elle a pu mesurer grâce à l'outil qu'elle a développé à cette fin au cours de l'année. De plus, la Société continuera à contrôler la qualité des BSI et des travaux ainsi que le suivi des projets.

Rénovation de logements privés

En 2013-2014, la Société s'est engagée à soutenir la rénovation de 7 263 logements privés par l'entremise des programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence. Ce résultat porte à près de 62 % sa progression vers l'atteinte de la cible qui consiste à rénover 43 000 logements privés au cours de la période allant de 2011 à 2016.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS PAR RAPPORT À LA CIBLE FIXÉE POUR 2016



La Société travaille en collaboration avec les municipalités à qui elle confie la gestion des programmes de rénovation résidentielle qui s'adressent aux propriétaires-occupants à revenu faible ou modeste ainsi qu'aux propriétaires de logements locatifs abordables.

Rénovation Québec

Le programme Rénovation Québec (PRQ) établit un cadre d'intervention suivant lequel une municipalité peut mettre en place un programme qui répond à des besoins particuliers de revitalisation sur son territoire. L'aide financière accordée par la Société est au moins équivalente à celle de la municipalité.

En 2013-2014, la Société s'est engagée à verser près de 23,2 millions de dollars pour contribuer financièrement à la rénovation de 5 576 logements, ce qui représente une

subvention moyenne de 4 158 \$ par logement. Considérant la contribution des municipalités, les sommes engagées en 2013-2014 totalisent plus de 46 millions de dollars pour des travaux de rénovation de quelque 417 millions de dollars. Il s'agit d'un effet d'entraînement important qui se traduit en 2013-2014 par un peu plus de neuf dollars en travaux pour chaque dollar versé par l'entremise de ce programme.

Afin de soutenir les ménages dont les résidences présentent des lézardes, le gouvernement du Québec a annoncé, le 4 juin 2013, un investissement supplémentaire de 4,5 millions de dollars dans le PRQ, pour l'année 2013-2014, afin d'en réactiver le volet Maisons lézardées. Ce volet, qui avait été suspendu en 2006, a été remis en application à la suite des difficultés vécues par les propriétaires de résidences touchées par la sécheresse excessive et aux prises avec des problèmes reliés à la présence de lézardes, à Montréal, en Montérégie et en Outaouais. Tout le budget disponible a été alloué aux municipalités ayant manifesté le désir de participer au volet 6 du PRQ.

Au 31 mars 2014, 23 municipalités ont adopté un programme municipal et ont été autorisées à offrir sur leur territoire le volet Maisons lézardées afin de soutenir les propriétaires aux prises avec ce problème. En 2013-2014, la Société s'est engagée à verser 2,8 millions de dollars pour la rénovation de 581 logements, ce qui représente une subvention moyenne de 4 822 \$ par logement; toutefois, afin de permettre un plus grand nombre d'interventions, la période d'engagement pour ce volet du PRQ a été prolongée jusqu'au 30 mai 2014.

RénoVillage

Le programme RénoVillage accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui vivent en milieu rural pour leur permettre de corriger les déficiences majeures de leur résidence.

En 2013-2014, la Société s'est engagée à verser une aide financière totalisant un peu plus de 12,4 millions de dollars pour soutenir 1 477 propriétaires-occupants, ce qui représente une subvention moyenne de 8 401 \$ par logement.

Réparations d'urgence

Le programme Réparations d'urgence accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui doivent réaliser des travaux urgents sur leur résidence afin de corriger des déficiences majeures représentant une menace pour la sécurité ou la santé des occupants.

En 2013-2014, la Société s'est engagée à verser une aide financière totalisant un peu plus de 1,3 million de dollars pour soutenir 210 propriétaires-occupants admissibles à ce programme. La subvention moyenne allouée s'élève à 6 265 \$ par logement.

NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS

PROGRAMMES	RÉSULTATS		
	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Rénovation Québec	5 576	6 316	7 845
RénoVillage	1 477	1 886	2 312
Réparations d'urgence	210	491	499
Total	7 263	8 693	10 656

La Société intervient aussi auprès des ménages qui vivent des problèmes particuliers, notamment les femmes victimes de violence familiale et les propriétaires d'une résidence endommagée par la pyrrhotite.

Amélioration des maisons d'hébergement – volet Rénovation

Le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement – volet Rénovation soutient financièrement les organismes sans but lucratif qui gèrent des maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence familiale ou les jeunes en difficulté de moins de 29 ans.

En 2013-2014, la Société s'est engagée à verser près de 818 700 \$ pour la rénovation de 57 unités d'hébergement. La subvention moyenne allouée est de 14 363 \$ par unité.

Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite

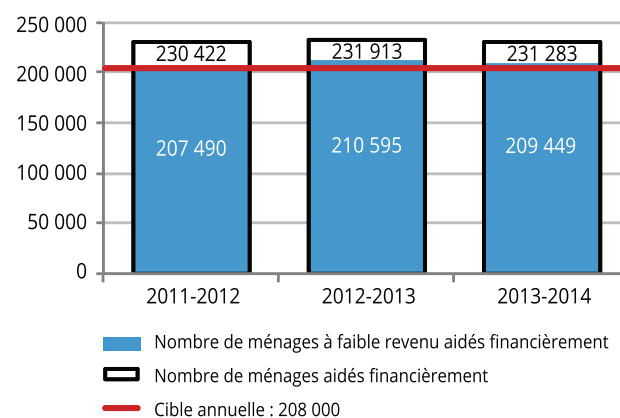
Le Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels dont les fondations sont endommagées par la pyrrhotite afin que soient réalisés les travaux nécessaires pour assurer notamment l'intégrité des fondations.

En 2013-2014, la Société s'est engagée à verser près de 8,1 millions de dollars pour contribuer au financement des travaux à réaliser sur 152 résidences endommagées par la pyrrhotite. La subvention moyenne allouée s'élève à un peu plus de 53 500 \$ par résidence.

OBJECTIF 1.3 SOUTENIR FINANCIÈREMENT LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

En 2013-2014, la Société a aidé financièrement 231 283 ménages²⁴, respectant ainsi la cible qu'elle s'était fixée et qui consiste à soutenir au moins 208 000 ménages par année. Parmi les ménages aidés, 91 %, soit 209 449 ménages, ont un faible revenu alors que la très grande majorité des autres ont un revenu modeste.

NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS FINANCIÈREMENT



L'aide accordée aux ménages à revenu faible ou modeste provient à 77 % de programmes d'aide au logement : Allocation-logement (45 %) et HLM (32 %).

Au cours des dernières années, la Société avait constaté une tendance à la baisse du nombre de ménages aidés par l'entremise du programme Allocation-logement. Depuis 2011-2012, les critères d'admissibilité à ce programme ont été revus et l'âge d'admissibilité a été abaissé à 54 ans le 1^{er} octobre 2011, à 53 ans le 1^{er} octobre 2012 et à 52 ans le 1^{er} octobre 2013. En 2013-2014, nous constatons une légère diminution de 1 121 ménages aidés par le programme Allocation-logement par rapport à la même date l'année dernière, mais une augmentation de 1 462 ménages par rapport à 2011-2012.

24. Le nombre de ménages aidés considéré pour faire le bilan relatif à cet objectif diffère de la somme des interventions apparaissant dans la section Coup d'œil (p. 1).

ORIENTATION 2 ADAPTER LE MILIEU DE VIE

La Société agit sur la qualité de l'habitat et du milieu de vie. En effet, elle consent des investissements importants afin d'assurer la qualité des logements destinés aux personnes à revenu faible ou modeste ainsi que la revitalisation des secteurs résidentiels dégradés. Elle soutient en outre des interventions qui ont pour but de permettre aux aînés, aux personnes handicapées et aux personnes vivant des situations particulières d'habiter un logement adapté à leurs besoins. Par ses interventions, la Société offre des solutions favorisant le maintien de la population dans son milieu de vie et contribue ainsi à soutenir l'occupation et la vitalité des territoires.

Au-delà du bâtiment, le milieu de vie doit favoriser une meilleure intégration sociale et communautaire des ménages. À cet égard, la Société soutient l'initiative communautaire et favorise la complémentarité de ses actions et de celles de ses partenaires gouvernementaux et locaux.



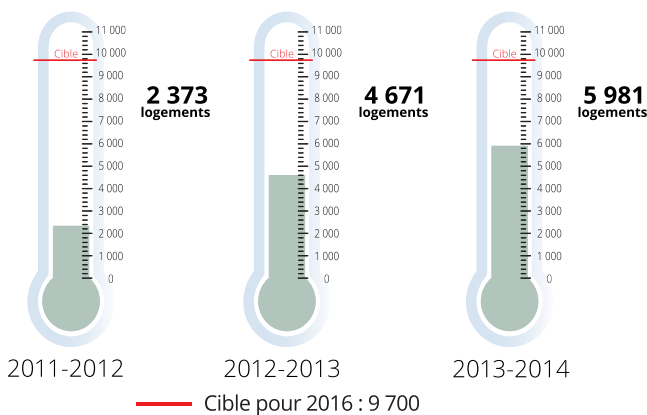
Principe de protection du patrimoine culturel et principe de santé et de qualité de vie

La Société accorde une grande importance à la dimension humaine de l'habitat, à la qualité du milieu de vie, à la participation et à l'engagement social.

OBJECTIF 2.1 ADAPTER LES LOGEMENTS AUX BESOINS PHYSIQUES

Par l'entremise des programmes d'adaptation, la Société s'est engagée, en 2013-2014, à soutenir financièrement l'adaptation de 1 310 logements afin de répondre aux besoins des personnes handicapées. Ce résultat porte à tout près de 62 % sa progression vers l'atteinte de la cible qui consiste à adapter 9 700 logements au cours de la période allant de 2011 à 2016.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS PAR RAPPORT À LA CIBLE FIXÉE POUR 2016



La Société confie la gestion des programmes d'adaptation résidentielle aux municipalités et aux municipalités régionales de comté. Dans le contexte du Programme d'adaptation de domicile (PAD), elle a recours au réseau de la santé et des services sociaux pour l'évaluation des besoins des personnes handicapées.

Programme d'adaptation de domicile

Afin que soient exécutés des travaux d'adaptation, le PAD accorde une aide financière aux propriétaires de domiciles où réside une personne handicapée au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale²⁵. Ces travaux visent à éliminer ou à amoindrir les barrières architecturales afin de faciliter les activités quotidiennes de la personne handicapée et de favoriser son maintien à domicile.

25. RLRQ, chapitre E-20.1.

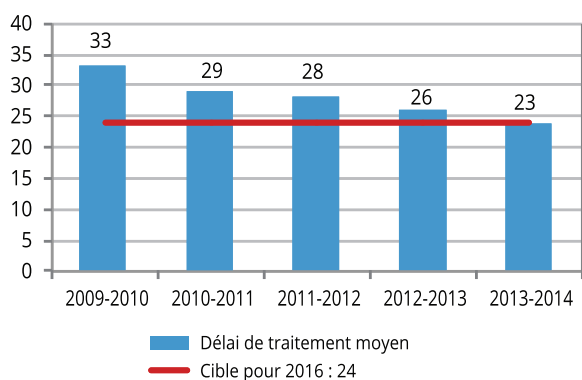
En 2013-2014, la Société a pris des engagements qui totalisent près de 20,2 millions de dollars en vue de soutenir financièrement l'adaptation de 1 310 logements, ce qui représente une subvention moyenne de 15 400 \$ par logement. Par rapport à l'année 2012-2013, le nombre de logements pour lesquels l'exécution de travaux d'adaptation a été autorisée conformément au PAD est resté sensiblement le même, tout comme le total des engagements pour la période correspondante.

Par ailleurs, en 2013-2014, la Société a versé près de 2,2 millions de dollars pour répondre à 4 089 demandes de réparation d'équipements spécialisés. Elle s'est aussi engagée à verser une aide financière totale de 1,6 million de dollars pour le remplacement de 72 équipements spécialisés constitués principalement de plateformes élévatrices pour les personnes handicapées.

Délai de traitement des dossiers

L'adaptation d'un domicile nécessite plusieurs étapes, notamment la détermination des besoins de la personne handicapée par un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux, la production des plans et des devis par les partenaires des programmes d'amélioration de l'habitat (villes et MRC), l'obtention des soumissions par le propriétaire et l'exécution des travaux par l'entrepreneur. Plusieurs mois sont nécessaires pour franchir l'ensemble de ces étapes.

DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN (EN MOIS) D'UN DOSSIER PAD



En 2013-2014, le délai de traitement moyen des demandes soumises au PAD a été de 23 mois. La Société a donc atteint la cible qu'elle s'était fixée, soit de réduire le délai de traitement moyen d'une demande²⁶ à 24 mois avant 2016. Au cours des cinq dernières années, le délai de traitement moyen a été réduit de dix mois. L'adoption de nouvelles normes ainsi que les diverses mesures mises en place par la Société ont permis notamment d'assurer une plus grande fluidité dans le cheminement des demandes vers les partenaires municipaux et ont contribué à cette amélioration.

Au-delà de sa cible, la Société entend poursuivre la mise en œuvre de solutions visant à réduire davantage les délais de traitement des dossiers présentés au PAD.

Des modifications au PAD ont été adoptées, le 29 octobre 2013, afin que des travaux d'accès au domicile puissent être réalisés, lorsqu'ils sont jugés nécessaires, en ayant recours uniquement aux partenaires municipaux. Cette mesure est mise en œuvre progressivement, principalement dans les régions où les délais de traitement des dossiers sont nettement supérieurs à la moyenne québécoise.

Logements adaptés pour aînés autonomes

Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA) accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus qui ont besoin d'apporter des adaptations mineures à leur domicile afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire.

La Société a annoncé, le 6 mars 2013, que le LAAA était suspendu le temps de procéder à son évaluation complète afin de maximiser l'efficacité des interventions visant à soutenir les aînés en légère perte d'autonomie.

De ce fait, aucun engagement pour ce programme n'a été autorisé par la Société en 2013-2014.

26. Le délai de traitement d'une demande du PAD fait référence au nombre de mois écoulés entre l'inscription de la personne handicapée à la Société et le versement de l'aide financière au propriétaire du domicile.

NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS

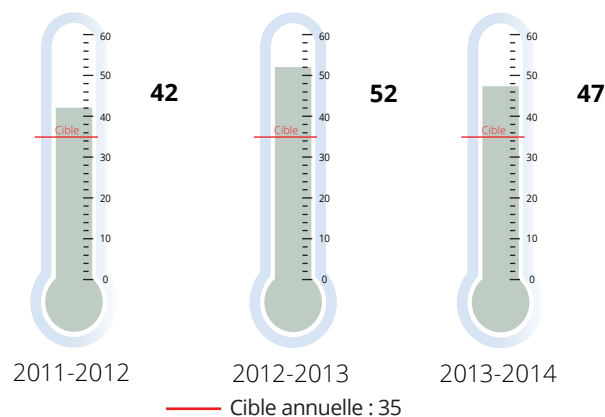
PROGRAMMES	RÉSULTATS		
	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Adaptation de domicile	1 310	1 321	1 281
Logements adaptés pour aînés autonomes	-	977	1 092
Total	1 310	2 298	2 373

OBJECTIF 2.2 CONTRIBUER À REVITALISER LES MILIEUX DE VIE

En 2013-2014, 47 municipalités se sont engagées à subventionner un total de 2 206 projets de rénovation touchant 5 576 logements, par l'entremise du programme Rénovation Québec.

Au cours de la dernière année, la Société a atteint la cible qui consiste à maintenir à au moins 35 le nombre de municipalités participant au programme Rénovation Québec.

NOMBRE DE MUNICIPALITÉS PARTICIPANTES



OBJECTIF 2.3 AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

En 2013-2014, tout en faisant le suivi des ententes intersectorielles qui sont déjà en place, la Société a poursuivi ses travaux visant à en conclure deux nouvelles d'ici 2016, conformément à la cible qu'elle s'était fixée.

Un accord de principe est intervenu avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) pour mettre en place un projet pilote destiné aux personnes peu alphabétisées qui vivent dans des HLM. Le projet a pour but de susciter leur participation et de permettre une transition progressive de leur formation en milieu de vie vers une formation en milieu scolaire. Des travaux sont amorcés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour favoriser, entre autres, diverses initiatives en matière d'employabilité.

La Société a également mis en place un comité mixte, avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), afin d'assurer un meilleur arrimage entre leurs réseaux respectifs au bénéfice de leur clientèle commune. Soulignons qu'à la suite d'une entente avec le MSSS qui a permis de produire, en 2007, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et d'harmoniser les interventions des réseaux sociosanitaire et de l'habitation, 383 ententes de coopération ont été conclues entre les offices d'habitation et les organismes sans but lucratif.

La Communauté métropolitaine de Montréal a publié, en septembre 2012, le Répertoire des bonnes pratiques – Le soutien communautaire et l'aide à la personne en logement social et abordable. À la suite de cette publication, la Société a réévalué la pertinence de maintenir la cible qui consiste à dresser un portrait des pratiques d'accompagnement social. L'amélioration de l'offre de service d'accompagnement social passe essentiellement par les ententes intersectorielles auprès de clientèles cibles. À cet égard, la Société a décidé de procéder au retrait de cette cible, ce qui ne compromet aucunement l'atteinte de l'objectif.

ORIENTATION 3

RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS

La Société peut joindre tous les citoyens dans leur milieu, directement ou grâce à son réseau étendu de mandataires et de partenaires déployé sur le territoire québécois. En favorisant la complémentarité de ses actions et de celles de ses partenaires gouvernementaux, communautaires et locaux, elle contribue à assurer des services de proximité de qualité à sa clientèle et à maintenir l'occupation et la vitalité des territoires. Afin d'accroître la synergie de ses interventions et de développer de nouvelles collaborations, la Société assure sa représentation régionale en participant aux différentes conférences administratives régionales.



Principe de subsidiarité et principe de partenariat et de coopération intergouvernementale

La Société croit à la participation et à l'engagement des citoyens en matière d'habitation. En optimisant son réseau de partenaires et en se rapprochant des communautés, elle s'assure de maintenir une offre de service de qualité adaptée aux milieux concernés.

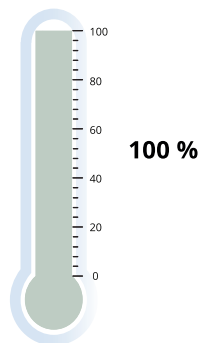
OBJECTIF 3.1

RAPPROCHER LES SERVICES DES CITOYENS

La mise en œuvre du réseau des centres de services (CS) et la gestion déléguée des programmes de la Société permettent au milieu de prendre une plus grande part de responsabilité dans le logement social et d'assurer une prestation de services plus adaptée à ses particularités. Ce mode de gestion contribue à rapprocher les services des citoyens.

Les centres de services

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA CONSOLIDATION ET DE L'ÉLARGISSEMENT DU PANIER DE SERVICES



En 2013-2014, la Société a atteint sa cible et a achevé 100 % des travaux d'élargissement du panier de services de base qui étaient prévus.

À cet effet, un cadre de référence a été conçu par la Société et diffusé en 2012-2013 à tous les organismes qui agissent

à titre de CS. Au cours de l'année 2013-2014, quatre projets pilotes visant à explorer les possibilités d'élargissement du panier de services ont été mis en place. Quatre CS dirigent les projets pilotes, le CS de Bécancour (entretien préventif), de l'Outaouais (comptabilité), des Laurentides (traitement centralisé des demandes de logement) et de Drummondville (gestion accrue et comptabilité des travaux majeurs). La Société a assuré un suivi régulier et a élaboré un outil qui permettra l'évaluation de ces projets.

Rappelons que la Société a confié aux 34 CS la responsabilité d'établir le bilan de santé des immeubles (BSI) des quelque 830 organismes qu'ils servent et de soutenir ces organismes pour la production du plan pluriannuel d'intervention (PPI) ainsi que pour la réalisation et le suivi des travaux majeurs.

En ce qui a trait à la planification et à la coordination des travaux majeurs à réaliser dans le parc de HLM, les CS soutiennent encore davantage les organismes, au cours du deuxième cycle du BSI (2011-2015).

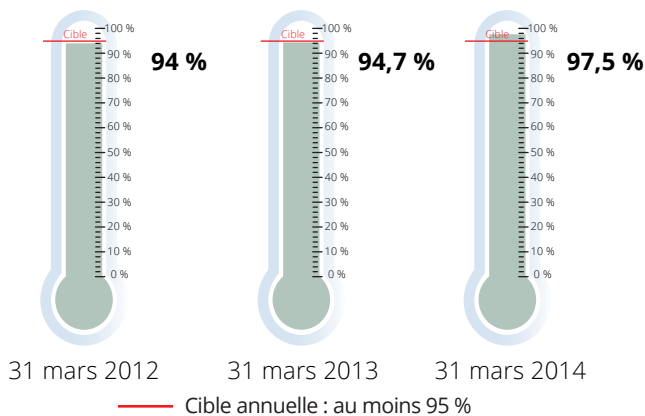
Dans le but de consolider les services offerts, la Société a poursuivi la mise en application d'un protocole d'intervention qui prévoit que ses conseillers-inspecteurs apportent soutien et encadrement aux CS et contrôlent la qualité de leurs interventions. Les résultats de cet exercice de contrôle de la qualité des BSI par les CS se sont avérés très positifs et même supérieurs aux attentes pour une majorité de CS²⁷.

27. Voir l'objectif stratégique 1.2, page 31.

La gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat

La Société confie à ses partenaires municipaux la responsabilité de gérer les programmes d'amélioration de l'habitat sur leur territoire en prenant en charge le traitement des dossiers des demandeurs jusqu'au versement de l'aide financière qui leur est accordée. Ce mode de gestion déléguée a l'avantage de rapprocher la prise de décision des citoyens, d'en améliorer la qualité et d'accélérer le traitement des demandes en diminuant le nombre d'intervenants et d'interventions.

PROPORTION DES PARTENAIRES MUNICIPAUX ACTIFS* QUI ONT ADHÉRÉ AU MODE DE GESTION DÉLÉGUÉE DES PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT



* Un partenaire actif désigne une municipalité participant à un des programmes d'amélioration de l'habitat depuis le 1^{er} avril 2010.

En 2013-2014, la Société a dépassé sa cible, puisque plus de 97,5 % des 198 partenaires municipaux ayant participé à un des programmes d'amélioration de l'habitat ont adhéré au mode de gestion déléguée. Au 31 mars 2014, 228 municipalités ont signé les ententes relatives à la gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat.

OBJECTIF 3.2 RENFORCER LA COMPLÉMENTARITÉ DES ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ ET DE SES PARTENAIRES

En 2013-2014, l'analyse des mécanismes de concertation s'est poursuivie et a donné lieu à une stratégie visant à les renforcer. La mise en œuvre de cette dernière permettra à la Société de dégager des constats et des recommandations afin de structurer de manière cohérente et efficiente ses interventions auprès des différentes parties prenantes, et ce, dans une perspective d'amélioration continue. La Société siège à plus de 110 comités ayant des vocations

variées. Il s'agit de lieux de concertation et de collaboration de natures stratégique, tactique et opérationnelle qui, au fil des ans, ont démontré leur utilité. D'ici 2016, la Société restructurera ses mécanismes de concertation pour ainsi renforcer la complémentarité des activités qu'elle exerce auprès de l'ensemble de ses partenaires.

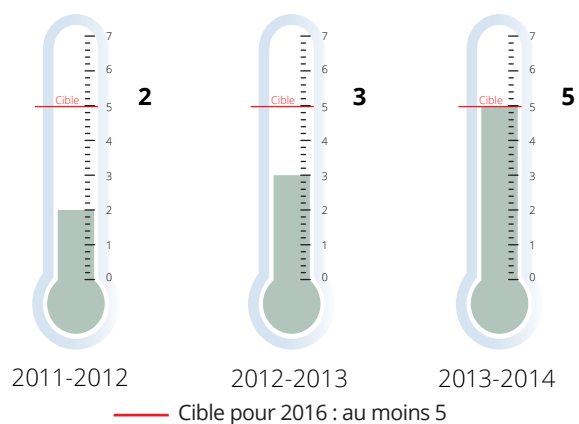
La structure de représentation régionale, mise en place dans le cadre de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, a permis à la Société d'être présente dans les 17 conférences administratives régionales du Québec au cours de la dernière année. Cette participation a permis de mieux circonscrire les réalités et les besoins régionaux en matière d'habitation, mais également d'accroître la visibilité et la notoriété de la Société auprès de ses partenaires gouvernementaux et des intervenants régionaux.

OBJECTIF 3.3 INTENSIFIER LA COLLABORATION INTERMINISTÉRIELLE

En 2013-2014, la Société a atteint son objectif qui fixe à cinq le nombre de plans d'action gouvernementaux auquel elle doit avoir contribué d'ici 2016. Ainsi, depuis 2011, la Société participe à la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016, au Plan de développement nordique 2011-2016, à la politique *Viellir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*, à l'Agenda 21 de la culture du Québec et à la Politique nationale de lutte à l'itinérance *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir*.

En 2014-2015, la Société prévoit dépasser son objectif en participant au plan d'action en économie sociale prévu par la Loi sur l'économie sociale²⁸.

NOMBRE DE NOUVELLES CONTRIBUTIONS À DES PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX SELON LESQUELS L'HABITATION PEUT APPORTER UNE VALEUR AJOUTÉE



28. RLRQ, chapitre E-1.1.1.

ORIENTATION 4

DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION

L'innovation, le développement du savoir et l'amélioration en continu sont à la base d'une organisation novatrice, agile et performante. La Société mobilise toutes ses ressources afin de mettre son expertise en valeur et d'accroître son efficacité et sa performance pour ainsi atteindre l'ensemble des objectifs de son plan stratégique.



Principes d'accès au savoir, d'efficacité économique, de production et de consommation responsables

La Société met en pratique des mesures qui lui permettent de développer et de promouvoir les connaissances en matière d'habitation, de favoriser l'innovation et d'adopter des comportements écoresponsables.

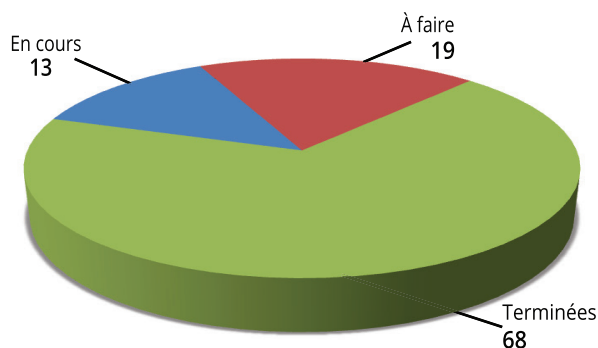
OBJECTIF 4.1

APPROFONDIR LES CONNAISSANCES SOCIOÉCONOMIQUES ET TECHNIQUES EN MATIÈRE D'HABITATION

En 2013-2014, la Société a réalisé 68 % des études inscrites²⁹ dans le plan d'action triennal de recherche et d'évaluation de programmes; et 13 % sont en cours et devraient être terminées d'ici la fin de l'année 2014.

La Société a réalisé certaines études visant à mieux connaître sa clientèle et à acquérir de nouvelles connaissances en matière d'habitation, dont l'étude sur la santé des locataires de HLM comparée à celle des locataires du marché privé et des propriétaires occupants³⁰.

ÉTUDES, RECHERCHES ET ÉVALUATIONS TERMINÉES, EN COURS ET À FAIRE (EN %), SELON LE PLAN D'ACTION TRIENNAL DE RECHERCHE ET D'ÉVALUATION DE PROGRAMMES



Par ailleurs, en juin 2013, elle a publié l'Étude sur les impacts sociaux des activités de la Société d'habitation du Québec, produite par ÆCOM³¹. Cette étude a permis de quantifier les retombées sociales des activités de la Société et de déterminer ce que la société québécoise économise en intervenant dans le domaine du logement. Enfin, en novembre 2013, la Société a produit le dépliant *L'habitation en bref*³², édition 2013, qui est un condensé de statistiques portant sur le marché de l'habitation, le parc de logements et les ménages, et le logement social au Québec, de même que sur les interventions de la Société.

Dans le but de favoriser les exportations québécoises, la Société a mené, à l'intention des fabricants de composants usinés et de bâtiments préfabriqués en bois, une recherche sur les normes relatives au traitement des bois dans les pays tropicaux.

Transmission et échange des connaissances

En 2013-2014, la Société a jumelé les colloques annuels du Rendez-vous de l'habitation et des Entretiens sur l'habitat, les 7 et 8 octobre 2013, pour faciliter la participation des personnes intéressées par l'habitation aux deux activités. Sur le thème « Investir dans l'habitation : agir sur la société », le Rendez-vous de l'habitation a été une occasion de présenter les différents effets du logement sur la sécurité des milieux de vie, la santé et la réinsertion sociale.

29. Les études publiées par la Société d'habitation du Québec sont disponibles sur son site Web à l'adresse http://www.habitation.gouv.qc.ca/documents_et_references.html.

30. Cette étude sera publiée en 2014-2015.

31. Disponible sur le site Web de la Société à l'adresse <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000022972.pdf>.

32. Disponible sur le site Web de la Société à l'adresse <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000023238.pdf>.

Lieu de réflexion entre les chercheurs et les acteurs du milieu, les Entretiens sur l'habitat ont porté sur le logement dans le Grand-Nord québécois et ont permis à la Société de faire partager à ses principaux collaborateurs le fruit de son expertise en matière d'habitation dans le Grand-Nord. Dans le cadre de cette activité, la Société a également publié un bulletin *Habitation Québec* spécial sur le sujet, à l'automne 2013.

Par ailleurs, la Société a organisé le Colloque des gestionnaires techniques du logement social et communautaire au cours duquel le personnel technique des offices d'habitation, des centres de services, des groupes de ressources techniques, des coopératives et des organismes d'habitation sans but lucratif a pu acquérir de nouvelles connaissances et échanger sur les quatre thèmes suivants : mesures et initiatives en développement durable, gestion de projets, innovations, ici et ailleurs et bonnes pratiques de construction.

Avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Société a aussi coprésidé les quatre rencontres annuelles du Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ) qui ont donné lieu à 18 conférences portant principalement sur le développement durable et les bonnes pratiques de construction. Les membres du RTHQ proviennent d'une soixantaine d'organismes publics et privés du domaine de l'habitation.

La Société met également son expertise à profit en siégeant à de nombreux comités techniques et scientifiques dont les travaux ont une incidence sur le développement durable dans le domaine de la construction. À titre d'exemple, elle fait partie de comités techniques sur le Code de construction du Québec, sur la politique québécoise sur la qualité de l'air et sur les bonnes pratiques en matière de prévention, de détection et de correction des problèmes liés aux moisissures en milieu scolaire.

Enfin, dans ses activités de soutien à l'exportation, la Société a appuyé financièrement la tenue de deux conférences sur les occasions d'affaires mondiales dans le

secteur de la construction, suivies d'activités de maillage entre promoteurs étrangers et entreprises québécoises. Ces activités ont eu lieu notamment grâce à sa collaboration avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain. La Société a aussi organisé une rencontre de concertation où étaient conviés les différents intervenants publics et privés de l'industrie de l'habitation afin de déterminer les besoins de l'industrie dans l'objectif d'accroître les exportations québécoises.

OBJECTIF 4.2

METTRE EN VALEUR L'EXPERTISE ET LES MEILLEURES PRATIQUES

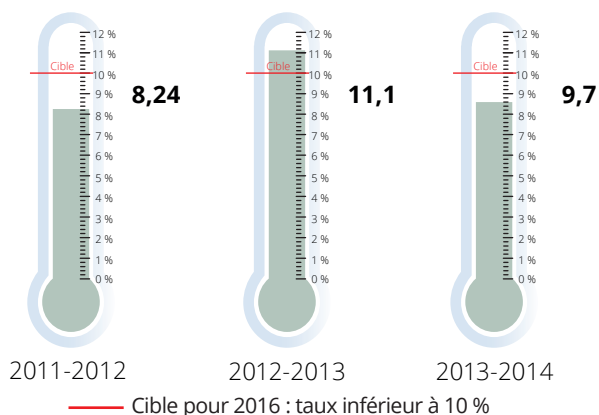
En 2013-2014, la Société a adopté le Plan d'action sur la mise en valeur de l'expertise et des meilleures pratiques 2013-2016. La Stratégie de mise en valeur de l'expertise québécoise en habitation, approuvée en 2011-2012, comprenait diverses propositions de nature à permettre la communication et la diffusion plus large des connaissances et des nouveautés relatives au domaine de l'habitation, tout en intégrant les principes de développement durable. Cette stratégie vise à accroître la notoriété de la Société en matière d'habitation, mais surtout à faire connaître et à mettre en valeur l'expertise développée en ce domaine.

Au 31 mars 2014, 81 % des actions prévues dans le plan d'action étaient accomplies, dont l'organisation de missions professionnelles en France et au Québec ainsi que la participation aux travaux de plusieurs comités techniques et scientifiques. De façon plus précise, 30 actions ont été réalisées dans les délais convenus, alors que 16 étaient en cours. Par ailleurs, le magazine *Web Espace Habitat* se distingue avec la publication de 31 articles sur des sujets d'actualité liés à l'habitation et aux retombées des interventions de la Société sur l'ensemble de la population québécoise.

OBJECTIF 4.3 DISPOSER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE MOBILISÉE

La Société s'est fixé pour objectif d'avoir un taux de roulement inférieur à 10 %³³ en 2016. En 2013-2014, une diminution du taux de roulement du personnel régulier, qui est passé à 9,7 %, a été observée. Au cours de la dernière année, la Société a enregistré 35 départs dans son effectif régulier.

TAUX DE ROULEMENT (EN %) DU PERSONNEL RÉGULIER
(MUTATIONS OU DÉMISSIONS)



La Société a fait de la mobilisation de son personnel un objectif stratégique et considère qu'elle est au cœur de l'engagement des personnes et qu'elle les motive à offrir un travail et un service de qualité. Elle croit aussi qu'une personne mobilisée a la capacité de s'adapter à des exigences et à des conditions particulières lorsque la situation le nécessite.

En mars 2014, la Société a mené un sondage auprès de ses employés et a mesuré différentes dimensions reliées au climat de travail. Le personnel affirme, dans une proportion de 73 %, que le climat de travail à la Société est motivant. La satisfaction du personnel à l'égard de son emploi est, en moyenne, de 7,5 sur 10, alors qu'elle est de 7 sur 10 pour le climat de travail. D'ailleurs, c'est dans des proportions supérieures à 92 % que les répondants affirment qu'ils apprécient le travail qu'ils font et qu'ils sont fiers de travailler à la Société. Les résultats obtenus dans ce sondage ont permis de constater un niveau de mobilisation assez élevé, ce qui constitue l'une des forces de l'organisation.

En 2014-2015, la Société poursuivra ses interventions afin d'accroître la mobilisation de l'ensemble de son personnel et de maintenir un taux de roulement inférieur à 10 % d'ici 2016.

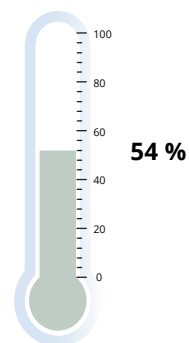
OBJECTIF 4.4 OPTIMISER LES PROCESSUS

La Société est engagée sur la voie de l'amélioration continue en intervenant simultanément sur quatre axes : les processus d'affaires, les processus de services à la clientèle, la gestion intégrée des risques et les technologies de l'information. Dans un contexte de gestion axée sur les résultats, l'optimisation des processus vise l'efficacité afin de soutenir l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation en ce qui concerne sa clientèle et ses partenaires.

4.4.1 – LES PROCESSUS D'AFFAIRES

En 2013-2014, 54 % des cibles annuelles fixées ont été atteintes sur les 54 planifiées dans les projets prioritaires et importants du Plan d'action 2013-2014 de la Société. Les 12 projets du plan étant de nature et de niveau de complexité variables, l'atteinte de l'objectif doit être considérée également en fonction de l'importance et de l'état d'avancement de ces derniers.

CIBLES ANNUELLES ATTEINTES (EN %)



Au cours de la dernière année, quatre projets ont atteint 100 % de leur cible annuelle et concernent la modernisation des programmes, les activités de recherche, la mise en valeur de l'expertise et la gestion de la capitalisation des budgets attribués aux travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation des HLM. Parmi les projets qui n'ont pas atteint l'ensemble des cibles fixées,

33. Pour mesurer le taux de roulement, la Société a uniquement retenu les départs volontaires, soit les mutations et les démissions. Le taux de départ volontaire qui figure à la page 58 inclut les départs à la retraite.

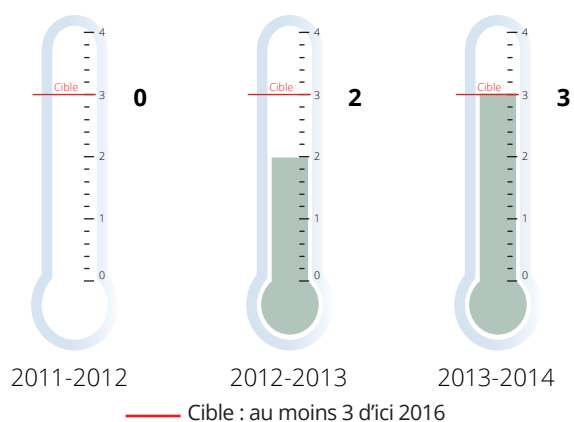
trois affichent des taux d'avancement globaux supérieurs à 70 % et portent sur le renforcement de la performance du réseau des offices d'habitation, sur l'amélioration du processus de livraison des unités AccèsLogis Québec et sur le développement d'une solution informatique pour soutenir la gestion intégrée des programmes d'habitation sociale. Quant aux cinq autres projets, différents facteurs ont influencé leur mise en œuvre, notamment la disponibilité des ressources financières, matérielles ou humaines.

En 2014-2015, la Société poursuivra l'optimisation de ses processus d'affaires et ciblera, dans son plan d'action annuel, les projets prioritaires ainsi que les nouvelles cibles à atteindre.

4.4.2 - LES PROCESSUS DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

En 2013-2014, la Société a atteint la cible qu'elle s'était fixée et a optimisé trois processus répondant aux besoins de la clientèle, comme elle s'était engagée à le faire d'ici 2016.

NOMBRE DE PROCESSUS OPTIMISÉS EN FONCTION DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE



En 2013-2014, la Société a finalisé les travaux de migration des services de première ligne du Programme d'adaptation de domicile (PAD), volet Réparation, vers le Centre des relations avec la clientèle. Cette optimisation a permis d'améliorer le service offert à la clientèle que constituent les personnes handicapées en réduisant le délai de réponse à leurs demandes.

La Société a achevé l'optimisation de son processus de traitement des plaintes, amorcée en 2011, et a implanté un nouveau système de gestion informatisé. De plus, elle a modifié et optimisé le processus d'envoi des demandes d'inscription au PAD.

La qualité des services à la clientèle demeure une préoccupation pour l'organisation et, bien que la cible soit atteinte, la Société poursuit ses interventions en matière d'optimisation des processus afin de mieux répondre aux besoins évolutifs de la clientèle.

4.4.3 - LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

La Société a atteint en 2012-2013 les cibles qu'elle s'était fixées en matière de gestion intégrée des risques. Elle a terminé les travaux d'actualisation des risques liés à la conduite de ses affaires et en a annuellement actualisé l'évaluation du niveau de criticité par une stratégie de gestion intégrée des risques. En mai 2013, le conseil d'administration de la Société a adopté la Politique d'encadrement de la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société d'habitation du Québec.

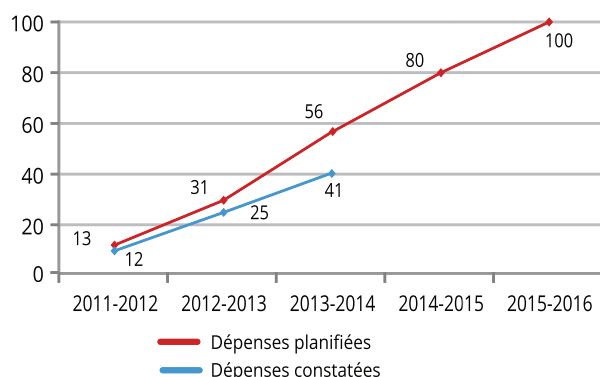
En 2013-2014, la Société a assuré le suivi du Plan de mise en œuvre de la gestion intégrée des risques 2013-2015, notamment l'élaboration de plans d'atténuation des 12 risques majeurs ou sérieux qui ont été déterminés pour ses grands secteurs d'activité³⁴.

34. Voir la section 1, La Société d'habitation du Québec, page 11.

4.4.4 – LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

En 2013-2014, la Société a poursuivi la réalisation du Plan stratégique des technologies de l'information (PSTI) 2011-2016. Par ce plan quinquennal, la Société entend optimiser les technologies de l'information qu'elle utilise pour assurer l'efficacité de ses lignes d'affaires et soutenir sa clientèle et ses partenaires.

DÉPENSES FAITES POUR LE PLAN STRATÉGIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN %)



Selon la planification du PSTI 2011-2016, les dépenses des trois premières années devaient représenter 56 % des prévisions du Plan. Au 31 mars 2014, 41 % des dépenses avaient été faites. Cet écart s'explique notamment par les délais de livraison des travaux préalables à la mise en œuvre des projets et par la disponibilité limitée des ressources humaines.

OBJECTIF 4.5

ACCROÎTRE L'EFFET DE LEVIER DES INVESTISSEMENTS GOUVERNEMENTAUX

En 2013-2014, la Société a poursuivi ses négociations avec le Fonds capital patient – Habitation communautaire et la SSQ Groupe financier afin d'implanter un projet pilote prévoyant l'introduction d'un produit financier, appelé capital patient³⁵, applicable au secteur du logement communautaire. Les résultats des analyses financières menées par les différents acteurs concernés permettront de déterminer, en 2014-2015, les suites appropriées à donner, en ce qui a trait à la mise en œuvre de ce projet pilote.

Parallèlement, la Société continue d'explorer différentes avenues qui permettraient d'accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux dans le secteur du logement communautaire.

35. On entend par « capital patient » un prêt sans remboursement de capital avant 15 ans.

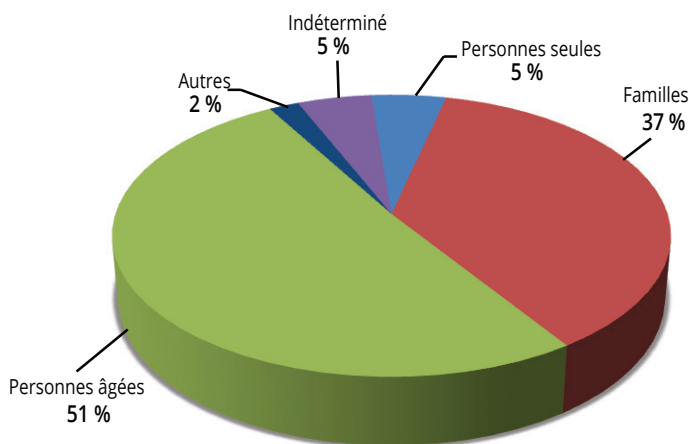
LES SERVICES AUX CITOYENS

Les services de la Société s'adressent à l'ensemble des citoyens du Québec ainsi qu'aux entreprises et aux organismes concernés par l'habitation. Les programmes qu'elle gère touchent particulièrement une clientèle de ménages à revenu faible ou modeste, en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. La Société offre ses services par l'intermédiaire d'un réseau de mandataires et de partenaires qui couvre l'ensemble du territoire québécois.

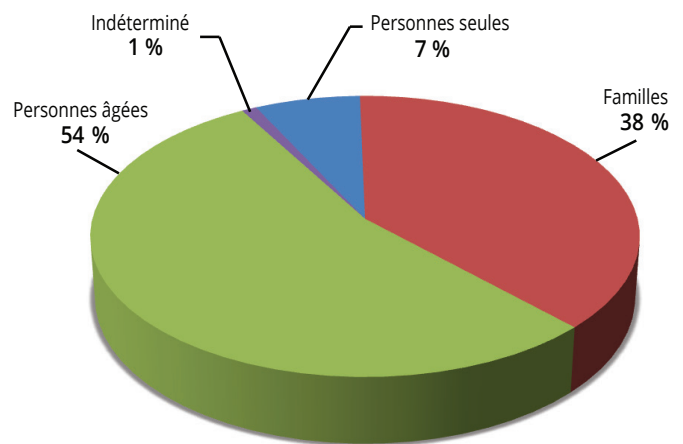
En 2013-2014, la Société a soutenu financièrement 231 283 ménages. Parmi ces derniers figurent 118 369 ménages de personnes âgées dont 57 % sont soutenus financièrement par le programme Allocation-logement, les autres bénéficiant d'un logement à loyer modique ou abordable. Parmi les ménages aidés, on compte également 84 855 familles dont 57 % habitent un logement à loyer modique ou abordable, alors que les autres reçoivent le soutien du programme Allocation-logement.

En 2013-2014, 91 % des ménages soutenus par la Société ont un faible revenu, ce qui représente 209 449 ménages. Parmi ces derniers, 113 127 sont des ménages de personnes âgées dont 59 % ont un appui financier du programme Allocation-logement; les autres vivent dans un logement à loyer modique. Pour ce qui est des familles aidées à faible revenu, 80 163, soit 54 %, bénéficient d'un logement à loyer modique, alors que les autres sont soutenues par le programme Allocation-logement.

TYPE DE MÉNAGES AIDÉS EN 2013-2014



TYPE DE MÉNAGES AIDÉS À FAIBLE REVENU EN 2013-2014



Outre les familles et les personnes âgées, 16 159 autres ménages à faible revenu sont soutenus par la Société. Parmi ces derniers, 14 417 personnes seules bénéficient d'un logement à loyer modique, alors que 1 687 propriétaires-occupants vivant en milieu rural ont obtenu un soutien financier pour corriger des déficiences majeures observées sur leur résidence.

Au cours de la dernière année, la Société a amorcé un projet d'intégration de ses connaissances sur la clientèle qui combine les données sur les clients, les sondages et la veille stratégique. Ce projet d'une durée de deux ans repositionnera l'ensemble des pratiques de l'organisation dans une perspective client et, à terme, assurera une meilleure connaissance de la clientèle.

Pour exercer un suivi de l'évolution des besoins de sa clientèle cible, la Société produit également des études sur le marché de l'habitation et les profils sociodémographiques³⁶ afin d'ajuster ses programmes ou d'en mettre de nouveaux en place. L'évaluation des programmes ainsi que les sondages constituent les principales sources d'information permettant de connaître, de mesurer et de comparer dans le temps la satisfaction de la clientèle ayant bénéficié d'un service de la Société. En 2013-2014, la Société a évalué le programme Allocation-logement et les résultats seront disponibles au cours de la prochaine année.

36. Les études et analyses portant sur le marché de l'habitation et les profils de clientèle sont disponibles sur le site Web de la Société à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Toujours soucieuse de répondre adéquatement aux besoins et aux attentes de la clientèle, la Société place la qualité des services qu'elle offre aux citoyens au cœur de ses priorités. Ainsi, en 2013-2014, la Déclaration de services aux citoyens³⁷ a fait l'objet d'une révision.

LES ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ ENVERS LES CITOYENS

Les engagements généraux

- Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention nécessaire.
- Vous transmettre de l'information juste et précise.
- Vous fournir de l'information dans un langage clair et facile à comprendre.
- Vous faciliter l'accès à tous nos services en rendant accessible l'information pertinente dans notre site Web.
- Vous informer du délai de traitement de votre demande lorsque nous ne pouvons répondre immédiatement à celle-ci.

Les engagements spécifiques

Lorsque vous communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle

Par téléphone :

- Vous répondre dans un délai de deux minutes ou moins à partir du moment où vous choisissez de parler à un préposé.

Par écrit (courriel et télécopie) :

- Vous répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel ou à votre télécopie dans un délai d'un jour ouvrable.

Lorsque nous ne sommes pas en mesure de répondre immédiatement à votre demande

Par téléphone :

- Vous rappeler dans un délai de trois jours ouvrables suivant votre appel.

Par écrit :

- Vous répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel ou à votre télécopie dans un délai de trois jours ouvrables.

Lorsque vous communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle par courrier postal

- Vous répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans un délai de dix jours ouvrables à partir de sa réception au Centre des relations avec la clientèle.

Plaintes

- À partir du moment où le Bureau des plaintes reçoit votre plainte, la Société s'engage à en assurer le traitement dans un délai de 20 jours ouvrables, dans la mesure où tous les éléments nécessaires ont été reçus (ex. : l'autorisation de transmission des renseignements personnels).
- Si toutefois le traitement de votre dossier exige un délai supplémentaire, vous serez informé rapidement de la durée de ce délai.

LES RÉSULTATS

Les engagements généraux

Afin de s'assurer que les citoyens et la clientèle reçoivent un service de qualité, la Société prévoit mesurer le respect des engagements généraux énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens, en 2014-2015, et prendre connaissance du niveau de satisfaction et des attentes de ces derniers.

Les engagements spécifiques

En 2013-2014, la Société a respecté dans des proportions très élevées les engagements spécifiques qu'elle a pris envers les citoyens concernant les délais de traitement des demandes.

37. La mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec a été adoptée le 18 octobre 2013. Elle est disponible sur son site Web à l'adresse <http://www.habitation.gouv.qc.ca/declaration.html>.

Centre des relations avec la clientèle de la Société	Résultats* 2013-2014
Service téléphonique	
Taux de réponse aux appels téléphoniques dans un délai de deux minutes ou moins	98,6 %
<i>Délai moyen de réponse (en secondes)</i>	9,3
Correspondance	
Taux de réponse aux courriels ou télécopies dans un délai d'un jour ouvrable	97,4 %
<i>Délai moyen de réponse (en jours ouvrables)</i>	1,02
Taux de réponse aux demandes postales dans un délai de dix jours ouvrables ou moins	100 %
<i>Délai moyen de réponse (en jours ouvrables)</i>	1
Services spécialisés (2^e ligne)	
Rappels téléphoniques	
Taux de rappels téléphoniques dans un délai de trois jours ouvrables ou moins	99,3 %
<i>Délai moyen de réponse (en jours ouvrables)</i>	1,07
Correspondance	
Taux de réponse aux courriels ou aux télécopies dans un délai de trois jours ouvrables	93,9 %
<i>Délai moyen de réponse (en jours ouvrables)</i>	3,03

* Le tableau présente uniquement les résultats 2013-2014. La révision de la Déclaration de services aux citoyens et des indicateurs mesurant le respect des nouveaux engagements ne permet pas une comparaison avec les années antérieures.

Pour s'assurer du respect de ses nouveaux engagements envers les citoyens, la Société a revu ses systèmes de mesure et ses contrôles de la qualité. Afin de garantir une information fiable et uniforme, des outils sont mis à la disposition du personnel du Centre des relations avec la clientèle de la Société. Il s'agit d'une banque de connaissances, d'un portail contenant des fiches descriptives sur les programmes et d'une banque de questions et réponses. Ces outils sont continuellement mis à jour.

En 2014-2015, la Société intensifiera les activités de sensibilisation et de formation qui s'adresseront à son personnel et à ses partenaires.

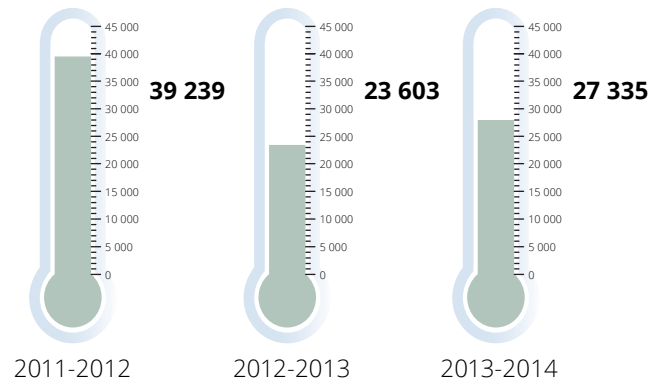
Centre des relations avec la clientèle (CRC)

En 2013-2014, le CRC a traité 27 335 demandes provenant à la fois des citoyens et des partenaires. Il s'agit d'une hausse de près de 16 %, par rapport à l'année précédente, attribuable notamment à la migration des services de première ligne du PAD, volet Réparation.

Depuis juillet 2013, les appels qui concernent le service de réparation du PAD sont traités directement par les préposés du CRC qui ouvrent le dossier du client et assurent le transfert de la demande au personnel spécialisé de deuxième ligne pour un suivi approprié.

En neuf mois, ce sont 3 440 appels qui ont été traités par le CRC à la suite de la mise en place de ce service, qui s'ajoute à celui qui a été instauré pour l'habitation sociale en 2010.

VOLUME DES DEMANDES TRAITÉES AU CRC



Volume des demandes traitées à la Société	Résultats* 2013-2014	Résultats 2012-2013
Total des demandes traitées	27 335	23 603
Demandes traitées par téléphone	25 804	22 205
Demandes écrites traitées (courriel, télécopie, poste)	1 457	1 357
Demandes faites en personne	74	41

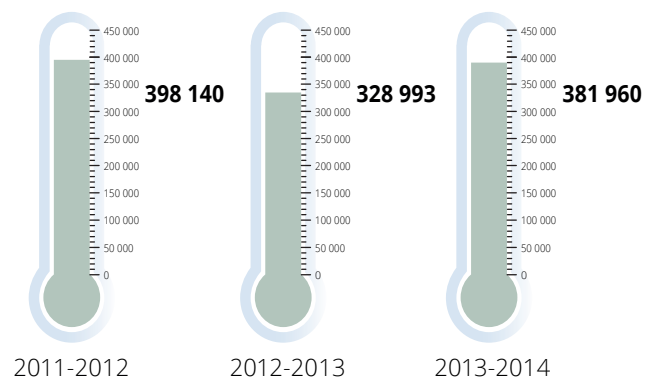
* Les données ont été obtenues à l'aide d'un outil mis en place en 2010-2011 pour assurer un meilleur suivi des demandes de la clientèle. Elles rendent compte de tous les modes de prestation de services du CRC.

Les services Internet

Par l'entremise de son site Web, la Société diffuse de l'information à l'intention des citoyens, des mandataires et de ses partenaires. En 2013-2014, 381 960 visites³⁸ du site Web ont été relevées, ce qui représente une hausse de 16 % comparativement à l'année précédente.

En ligne depuis le 1^{er} octobre 2012, le magazine Web *Espace Habitat* de la Société, qui est destiné à son réseau de partenaires, à sa clientèle et à tous les internautes intéressés par le domaine de l'habitation, a reçu 11 928 visites pour sa première année complète.

NOMBRE DE VISITES DU SITE WEB



38. Depuis 2012-2013, la Société a recours à un outil statistique plus précis pour comptabiliser les visites sur son site Web.

Par ailleurs, le Service de documentation et d'information en habitation (SDIH) est à la disposition des différents intervenants du milieu de l'habitation qui peuvent y accéder par le site Web de la Société ou en se rendant à ses bureaux.

En 2013-2014, le SDIH a répondu à plus de 1 000 demandes de service et 172 000 téléchargements de documents ont été faits à partir du catalogue LOGIS et de la section Publications du site Web.



Les plaintes

ENGAGEMENT	2013-2014 (%)	2012-2013 (%)
Traitement des plaintes dans un délai de 20 jours ouvrables	85	84
INDICATEURS	2013-2014	2012-2013*
Nombre de plaintes reçues	59	82
Nombre de plaintes traitées	58	82
Nombre de plaintes fondées relevant de la Politique en matière de traitement des plaintes	17	17
Nombre de plaintes fondées relevant de la Déclaration de services aux citoyens	0	0

* Les données de 2012-2013 sont différentes des chiffres présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* puisque le calcul exclut maintenant les dénonciations relatives au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation.

La Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes a été mise à jour en 2013 et a été approuvée le 24 mai 2013 par le conseil d'administration de la Société.

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 59 plaintes comparativement à 82 en 2012-2013. Parmi les 58 plaintes traitées, 29 % se sont avérées fondées après analyse, ce qui constitue une augmentation par rapport à 2012-2013 (21 %). Le délai de traitement moyen des plaintes a été de 12 jours comparativement à 11 jours en 2012-2013.

Le délai de traitement moyen des plaintes a augmenté légèrement en 2013-2014. Par contre, le taux de plaintes traitées dans les délais s'est légèrement amélioré. Le CRC et les organismes de première ligne mandataires de la

Société sont maintenant plus expérimentés et aptes à répondre aux insatisfactions et aux demandes d'information de la clientèle. Les plaintes traitées par le Bureau des plaintes sont moins nombreuses, mais elles sont plus complexes et exigent des démarches auprès de plusieurs intervenants, ce qui prolonge le traitement de certains dossiers.

Si l'on tient compte de toutes les plaintes, objections et requêtes reçues (213 au total), il ressort que ce sont les programmes de logement social sans but lucratif public et privé, le programme Allocation-logement ainsi que la gestion des logements AccèsLogis Québec en exploitation qui ont suscité le plus d'insatisfaction.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES

La contribution de la Société d'habitation du Québec aux stratégies gouvernementales témoigne de l'importance du secteur de l'habitation pour l'essor de la société québécoise, mais aussi de la portée de sa mission et de ses mandats pour l'amélioration des conditions et du milieu de vie des citoyens.

En 2013-2014, la Société a participé à 17 stratégies et plans d'action gouvernementaux en y inscrivant plus de 80 engagements, dont 80 % sont sous sa responsabilité directe.

La Société collabore avec l'ensemble des ministères et organismes et contribue à la cohésion gouvernementale pour atteindre les objectifs environnementaux et sociaux contenus dans sept stratégies et plans d'action touchant la société québécoise. Par l'intermédiaire de ses programmes, la Société contribue activement à six autres stratégies et plans d'action gouvernementaux dont les objectifs convergent vers les siens. De plus, afin d'aider les ministères à remplir leurs engagements, elle participe à quatre démarches gouvernementales qui constituent un complément à sa mission et à ses mandats.

Le tableau suivant présente l'ensemble des plans d'action gouvernementaux et une appréciation globale de la réalisation des engagements en 2013-2014.

DURÉE	PLAN D'ACTION	Nombre d'engagements	APPRÉCIATION DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS			
			Réalisés	Réalisation en cours / en continu	Non réalisés	À venir
COHÉSION GOUVERNEMENTALE						
2013-2020	<i>Le Québec et les changements climatiques : un défi pour l'avenir.</i> Plan d'action	1		1		
2006-2015	La stratégie énergétique du Québec	2	1	1		
2013-2015	Stratégie gouvernementale de développement durable. Plan d'action de la Société	11		11		
2008-2013	<i>La diversité : une valeur ajoutée.</i> Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec	3	3			
2009-2014	Plan global de mise en œuvre de la politique <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i>	6		6		
2011-2015	Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes	7	5	1		1
2013-	Agenda 21 de la culture du Québec	3			3	
CONVERGENCE						
2007-2014	Politique nationale de la ruralité	1		1		
2010-2015	Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	9		9		
2011-2016	Plan de développement nordique	4		4		
2011-2016	Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires	12	1	11		
2010-2013	Plan d'action interministériel en itinérance	9		9		
2012-2017	Politique <i>Viellir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec</i>	7		7		
COMPLÉMENTARITÉ						
2009-2014	Stratégie d'action jeunesse	1		1		
2010-2013	<i>La réinsertion sociale des personnes contrevenantes : une sécurité durable.</i> Plan d'action	1		1		
2010-2015	Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	1		1		
2009-	Entente intersectorielle sur le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	3		3		
Total		81	10	67	3	1

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION VISANT L'ENSEMBLE DE L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE

Avec l'ensemble des ministères et organismes, la Société contribue à la cohésion gouvernementale par ses engagements et par son adhésion à sept stratégies et plans d'action, relevant aussi des défis environnementaux, sociaux et culturels importants pour la société québécoise. Sur le plan environnemental, la Société s'investit en matière de développement durable, de stratégie énergétique et de changements climatiques. Elle affirme également son engagement par des interventions à caractère social qui profitent aux personnes handicapées et qui favorisent la diversité ainsi que l'égalité entre les femmes et les hommes. De plus, la Société participe à la mise en valeur de la culture du Québec en prenant part à l'Agenda 21.

Développement durable, stratégie énergétique et changements climatiques

La Société a bonifié son Plan d'action de développement durable 2009-2013 et l'a, par la même occasion, prolongé jusqu'en 2015. Les actions entreprises en matière de stratégie énergétique et de changements climatiques reflètent à la fois le dynamisme de la Société sur le plan environnemental et son importante contribution à l'application des principes qui les gouvernent. Les résultats obtenus par la Société en 2013-2014 relativement à ses engagements sont présentés à l'annexe 5.

Plan d'action gouvernemental 2008-2013

La diversité : une valeur ajoutée

La Société a collaboré avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à la rédaction du bilan global du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*. Ce plan d'action accompagne une politique gouvernementale visant à combattre la discrimination indirecte et systémique dans la société québécoise, et à appuyer la pleine participation sociale, économique et culturelle des personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles. En 2013-2014, la Société a également participé aux travaux de son renouvellement. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée à l'annexe 4, note 7.

Politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité

Le plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* comprend les engagements formels pris par l'ensemble des ministères et par les organismes publics concernés, dont la Société. La plupart de ces engagements sont intégrés dans le plan d'action annuel de la Société à l'égard des personnes handicapées. Par ailleurs, en 2013-2014, des travaux d'élaboration du plan 2014-2019 relatif aux engagements gouvernementaux énoncés dans ladite politique ont été amorcés. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée à l'annexe 4, note 8.

Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015

La Société collabore avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF) pour la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015. Il s'agit du deuxième plan d'action découlant de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* (2006). Cinq des sept engagements énoncés dans ce plan d'action ont été remplis. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée dans l'annexe 4, note 4. De plus, la Société participe à la mesure « Poursuivre l'intégration de l'analyse différenciée selon les sexes » ainsi qu'à des actions ciblées pour la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, dont la reddition de comptes relève du SCF.

Agenda 21 de la culture du Québec

L'Agenda 21 est un cadre de référence qui renforce les liens entre la culture et les différentes dimensions de la société dans une perspective de développement durable. En matière d'habitation, la Société participe à la mise en valeur de la culture québécoise en inscrivant trois nouveaux objectifs à son Plan d'action de développement durable 2013-2015. Ainsi, elle s'engage à soutenir la mise en valeur des bâtiments patrimoniaux, à favoriser l'innovation et l'adaptation de l'habitation en milieu nordique et à valoriser l'engagement bénévole.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX DONT LES OBJECTIFS CONVERGENT VERS LES SIENS

Par l'entremise de ses programmes et de ses activités, la Société contribue directement à cinq plans d'action gouvernementaux qui visent l'amélioration des conditions et des milieux de vie des ménages à revenu faible et modeste : le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, le Plan d'action interministériel en itinérance, la Politique nationale de la ruralité, la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires et le Plan de développement nordique. De plus, en 2012-2013, la Société a adhéré à la politique gouvernementale *Viellir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec* et au plan d'action 2012-2017 qui en découle.

Politique nationale de la ruralité 2007-2014

Dans le contexte de la Politique nationale de la ruralité 2007-2014, la Société soutient la rénovation résidentielle et l'offre de logements abordables dans l'ensemble des régions du Québec grâce aux programmes RénoVillage, Rénovation Québec, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Les résultats obtenus en 2013-2014 pour ces programmes sont présentés de façon détaillée en première partie de la présente section. Par ailleurs, la Société a participé aux travaux de renouvellement de la Politique en 2013-2014. La reddition de comptes relative à cette politique relève du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015

Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 s'inscrit dans la Stratégie de lutte contre la pauvreté et vise particulièrement les personnes et les familles défavorisées. Les programmes de la Société ont un effet direct sur l'amélioration des conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu et sa contribution au plan d'action se traduit par huit engagements, dont sept sont sous sa responsabilité. Ces derniers recourent particulièrement les objectifs stratégiques de la Société qui consistent à accroître l'offre de logements abordables, à améliorer l'état des logements sociaux et abordables, à améliorer l'offre de service

d'accompagnement social et à rapprocher les services des citoyens. La reddition de comptes relative à ce plan relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Plan de développement nordique

Un des objectifs du développement nordique consiste à favoriser l'essor du Nord québécois selon les principes du développement durable et d'amélioration des conditions de vie des communautés nordiques. Pour la période 2011-2016, le gouvernement a confié à la Société la responsabilité d'assurer la livraison de 300 logements sociaux et de 200 logements privés en vue de favoriser l'accession à la propriété résidentielle au Nunavik. La Société doit également assurer la réalisation de projets d'habitation additionnels entre les 49^e et 55^e parallèles grâce au programme AccèsLogis Québec et poursuivre la rénovation du parc de logements sociaux du Nunavik.

Au terme de l'année 2013-2014, 138 logements sociaux ont été livrés, soit près de la moitié des 300 logements sociaux prévus pour la période 2011-2016, et la construction de huit logements par l'entremise du Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik a débuté. Par ailleurs, en 2013, plus de 42,3 millions de dollars ont été investis pour des travaux de rénovation majeurs du parc de logements sociaux du Nunavik. La reddition de comptes relative à ce plan de développement nordique relève du Secrétariat au développement nordique du ministère du Conseil exécutif.

Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016

Par sa mission qui consiste à bâtir du mieux-vivre, la Société contribue jour après jour au développement des collectivités québécoises. C'est pourquoi elle s'est engagée à poursuivre ses interventions sur le territoire québécois en participant de façon soutenue aux actions locales et régionales. Plus précisément, la Société participe à la politique gouvernementale sur le vieillissement et poursuit la mise en œuvre des programmes d'amélioration de l'habitat. Sa contribution vise également la bonification du programme AccèsLogis Québec, la poursuite des travaux de rénovation et d'amélioration des HLM, le soutien aux centres de services et à la clientèle, les interventions en matière d'habitation dans les régions du Nord-du-Québec et du Nunavik, la poursuite des activités de recherche et

de leur diffusion, ainsi que le soutien à l'industrie de la construction et aux entreprises qui souhaitent prendre un virage écoresponsable; le tout, en tirant profit des conseils du Groupe des partenaires pour la solidarité. Parmi les 12 engagements, 8 sont sous la responsabilité directe de la Société.

Afin de respecter les obligations introduites par la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, la Société a travaillé à la rédaction de nouveaux engagements pour la période 2013-2015, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs poursuivis par la Stratégie. La reddition de comptes sur ce sujet est présentée dans la section qui porte sur les résultats relatifs aux objectifs stratégiques de la Société et dans celle consacrée au développement durable.

Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013

La Société collabore activement au Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013, reconduit pour l'année 2013-2014. Membre de la Table interministérielle en itinérance, la Société a participé à l'élaboration de la Politique nationale de lutte à l'itinérance – *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir* adoptée en février 2014. La Société participe actuellement aux travaux d'élaboration du prochain plan d'action qui couvrira la période 2014-2019. D'autre part, la Société collabore aux travaux des quatre tables intersectorielles régionales (Montréal, Gatineau, Trois-Rivières et Québec) mises sur pied pour appuyer le gouvernement en ce qui a trait au respect des engagements énoncés dans le plan d'action et à l'adaptation de ceux-ci, au besoin. La Société est concernée par 11 des engagements énoncés dans ce plan, dont 6 relèvent de sa responsabilité, et elle participe tout particulièrement aux mesures relatives à la deuxième priorité de ce plan, laquelle consiste à favoriser la stabilité résidentielle pour prévenir ou contrer l'itinérance. En ce qui concerne la réalisation de logements communautaires, les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec offrent un soutien tangible aux personnes itinérantes ou qui risquent de le devenir, et ces dernières sont au cœur des engagements énoncés dans ce plan. La reddition de comptes relative à ce plan relève du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Politique *Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*

La Société participe à la politique *Vieillir et vivre ensemble*, entrée en vigueur en 2012-2013. Certaines des interventions de la Société entraîneront la mise en place de solutions innovantes pour vieillir chez soi. Les engagements de la Société au regard du logement social et communautaire ainsi que des programmes d'adaptation et d'amélioration de l'habitat font également partie des actions énoncées dans cette politique gouvernementale. Par ailleurs, elle participe aux rencontres du comité interministériel sur la politique *Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec*, présidées par le MSSS. La reddition de comptes relative à cette politique relève du MSSS.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX QUI CONSTITUENT UN COMPLÉMENT À SA MISSION ET À SES MANDATS

La Société collabore à l'atteinte des objectifs des stratégies gouvernementales portant sur la réinsertion sociale des personnes contrevenantes et sur la prévention de la maltraitance envers les aînés, ainsi qu'à l'atteinte des objectifs de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014. Elle appuie les actions de ses partenaires en leur faisant profiter de son expertise, de ses moyens et de sa vision en matière d'habitation. La participation de la Société à ces diverses stratégies constitue un bel exemple de collaboration et de cohésion des interventions intersectorielles en faveur des clientèles ciblées, des tissus urbains ou ruraux et des milieux de vie.

Enfin, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social est un levier important qui favorise la complémentarité des interventions des partenaires. Issu des travaux conjoints menés par la Société et le MSSS, il propose une démarche commune des réseaux de la santé et de l'habitation afin de répondre aux besoins des ménages qui vivent dans un logement social ou communautaire.

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2012-2013, le Vérificateur général du Québec a fait un suivi³⁹ relativement aux 22 recommandations émises en 2008-2009⁴⁰ lors d'une vérification de l'optimisation des ressources à la Société. Dans son rapport, produit à l'automne 2012, les progrès ont été jugés insatisfaisants en ce qui a trait à huit recommandations. Au 31 mars 2014,

toutes les recommandations avaient fait l'objet d'interventions et la Société s'est engagée à donner une suite appropriée aux recommandations du Vérificateur général en tenant compte de la saine gestion des risques, des ressources disponibles et de l'évolution des défis que doit relever l'organisation.

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action de la Société
Élaborer des scénarios pour tenir compte d'une diminution éventuelle de la contribution du gouvernement fédéral au programme HLM.	La Société a élaboré un modèle de prévisions financières propre à cette situation. Elle poursuit ses travaux sur les possibilités et les conséquences du retrait du financement fédéral. Elle conseillera le gouvernement sur les orientations et les interventions à privilégier, le cas échéant.
Respecter l'exigence de la SCHL selon laquelle tous les organismes qui gèrent des HLM et ceux qui gèrent des logements du PSL sont vérifiés sur un cycle de cinq ans.	Dans le but de respecter les ententes conclues avec la SCHL et ses propres exigences, la Société planifie des vérifications de conformité qui portent sur l'application des programmes et qui sont menées auprès des organismes, en fonction d'une saine gestion des risques.
Améliorer les contrôles pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation lors de la mise en œuvre des projets et lors du départ d'un locataire.	La Société dispose déjà de mécanismes pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation. De plus, dans le cas des projets de logement communautaire, les contrôles de la Société seront accentués.
Améliorer le suivi financier des projets, ce qui permettrait de détecter les organismes qui ont une situation financière précaire et ainsi d'apporter des correctifs avant que celle-ci ne se détériore davantage.	La Société développe un outil de suivi intégrant des indicateurs de performance. Ces indicateurs permettront aux conseillers en gestion de repérer plus facilement les projets en difficulté, de déterminer les interventions appropriées et le niveau de services nécessaire. Les indicateurs de performance ont été déterminés et des tests ont été effectués. L'outil informatique est en cours de développement.
Améliorer ses connaissances quant au parc d'habitations afin d'établir une bonne planification, c'est-à-dire allouer les budgets aux bons endroits et au moment opportun.	Les mécanismes et les outils mis en place par la Société au cours des dernières années assurent une bonne connaissance du parc d'habitations et permettent une planification adéquate des budgets et des priorités d'investissement. Le développement d'une solution informatique et sa mise en place faciliteront la gestion du parc d'habitations et renforceront les contrôles à cet égard.

39. Vérificateur général du Québec, Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, Vérification de l'optimisation des ressources, Suivi d'une vérification de l'optimisation des ressources – Interventions en matière d'habitation, automne 2012, chapitre 6, déposé à l'Assemblée nationale le 29 novembre 2012.

40. Vérificateur général du Québec, Rapport de vérification 2008-2009, tome II, chapitre 5, déposé à l'Assemblée nationale le 1^{er} avril 2009.

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action de la Société
Effectuer un suivi à l'égard de l'entretien préventif.	La Société s'est dotée d'un mécanisme pour s'assurer que les inspections prévues par son système d'entretien préventif sont effectuées et que leur qualité est contrôlée. Sa mise en œuvre est prévue en 2014.
Établir une stratégie de contrôle afférente au suivi des travaux réalisés à l'égard du respect des budgets, des échéances prévues et des normes de qualité qu'elle a reconnues.	Le Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM, élaboré par la Société au cours des dernières années, fournit une vision globale des éléments à considérer pour bien gérer les fonds provenant du Plan québécois des infrastructures. Conformément aux principes de la saine gestion des risques, la Société priorise les contrôles afférents au respect des budgets, des échéances et des normes de qualité (voir les résultats de l'objectif stratégique 1.2).
S'assurer que les organismes respectent l'ensemble des règles d'attribution des contrats.	La Société a mis en place un ensemble de mécanismes pour que les organismes respectent les règles d'attribution des contrats. Elle a notamment actualisé ses guides à l'intention des organismes de manière à ce qu'ils soient conformes aux nouvelles règles d'attribution de contrats. Elle encourage également les organismes à recourir aux services d'organismes plus expérimentés qui exercent le rôle de centres de services pour tous les contrats en rapport avec les travaux majeurs à réaliser dans le parc de logements sociaux. Enfin, la Société réalise en continu des travaux de vérification en fonction de ses ressources afin de s'assurer que les organismes appliquent correctement les règles.

SECTION 3

LES RESSOURCES



Cette section présente les éléments déterminants qui contribuent à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation, soit : les ressources humaines, informationnelles, matérielles et financières. Bien que les résultats obtenus pour chacune d'entre elles soient exposés séparément, c'est la conjugaison de l'ensemble de ces ressources qui permet à la Société de remplir sa mission.



LES RESSOURCES HUMAINES

La Société considère que ses ressources humaines sont une richesse et un gage de succès. Elle a pour priorité de maintenir une main-d'œuvre performante et mobilisée. Au 31 mars 2014, la Société comptait 407 employés répartis dans quatre grands secteurs d'activité.

L'EFFECTIF

RÉPARTITION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS EN FONCTION AU 31 MARS 2014, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Secteur d'activité	2014	2013	2012
Bureau du président-directeur général et directions associées	82	82	66
Direction générale de l'administration	82	82	79
Vice-présidence à l'habitation sociale et communautaire	153	103	157
Vice-présidence au développement de l'habitation	90	133	100
Total	407	400	402

L'EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2014⁴¹

Secteur d'activité	2014	2013	2012
Bureau du président-directeur général et directions associées	70,78	64,17	67,68
Direction générale de l'administration	72,47	74,52	72,11
Vice-présidence à l'habitation sociale et communautaire	135,82	97,14	136,20
Vice-présidence au développement de l'habitation	84,42	131,09	90,25
Total	363,49	366,92	366,24

41. L'effectif utilisé : consommation en équivalent temps complet (ETC) entre le 1^{er} avril et le 31 mars (cumulatif), qui représente les heures travaillées et payées excluant les primes et les heures supplémentaires.

LE CLIMAT DE TRAVAIL

Toujours soucieuse de la qualité de son climat de travail, la Société a sondé son personnel, en 2013-2014, afin de connaître son niveau de satisfaction. En 2014-2015, la Société poursuivra ses efforts afin de continuer à favoriser la mobilisation de son personnel et à améliorer la qualité du climat de travail.

Le partage de l'information avec son personnel est demeuré une priorité, au cours de l'année 2013-2014. Ainsi, les rencontres d'information entre le président-directeur général et l'ensemble des employés, appelées les « Rendez-vous SHQ », ont été maintenues. Les enjeux et les grands dossiers en cours à la Société sont exposés à cette occasion.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

La Société encourage le développement des compétences de son personnel. C'est pourquoi elle a investi près de 2 % de sa masse salariale dans la formation de ses employés.

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES (\$) DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMP D'ACTIVITÉ⁴²

Champ d'activité	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Favoriser le développement des compétences	90 752,29	99 456,86	131 536,91
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	90 591,65	126 790,40	71 168,08
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	17 532,75	7 043,90	17 481,25
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	31 725,20	16 529,07	9 588,40
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	8 045,35	13 012,42	4 174,85
Total	238 647,24	262 832,65	233 949,49

ÉVOLUTION DES DÉPENSES POUR FORMATION

Année	Proportion de la masse salariale (%) [*]	Nombre de jours de formation par personne	Somme allouée par personne (\$)
2011-2012	2	4	606,09
2012-2013	1,8	3,7	682,68
2013-2014	1,8	3	618,26

* Les coûts directs et indirects ainsi que les salaires sont inclus dans ce calcul.

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI⁴³

Année	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2011	122	791	250
2012	205	815	265
2013	163	666	199

42. Ces données comprennent les coûts directs et indirects et excluent les salaires.

43. Ces données excluent les étudiants et stagiaires et sont fidèles à celles qui sont transmises au MESS chaque année en prévision de la production de la Déclaration des activités de formation.

Au chapitre des dépenses de formation figure toujours, en 2013-2014, le programme d'assistance professionnelle à l'intention des gestionnaires de la Société, qui illustre l'importance qu'elle accorde à la qualité de sa gestion. Ce programme a été élaboré afin d'apporter un soutien personnalisé aux gestionnaires pour le développement des compétences et des habiletés de gestion. En 2014-2015, ce programme cédera sa place au Programme gouvernemental d'apprentissage du gestionnaire-leader.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année 2013-2014, 20 employés ont pris leur retraite. Une démarche de transmission des connaissances pour les postes uniques ou stratégiques a été présentée à l'ensemble des gestionnaires et à la haute direction en février et en mars 2014, afin de cibler les postes où une telle intervention est nécessaire. Une liste de postes a été dressée et des moyens seront mis en place au cours de la prochaine année pour assurer la pérennité des connaissances jugées cruciales pour l'organisation. À titre d'exemple, le mentorat, l'accompagnement et la rédaction de documents de référence seront des moyens envisagés lors de cet exercice.

Compte tenu du vieillissement de la population, la Société doit composer, comme beaucoup d'autres employeurs, avec un marché du travail difficile et compétitif. En considérant les départs à la retraite, les mutations ainsi que les démissions, les ressources humaines sont dans une aire de mouvance qui apporte son lot de défis.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Taux de départs volontaires* (%)	15,3	18,1	13,5

* Le taux de départs volontaires est calculé selon la formule suivante : (mutations + démissions + retraites) divisé par le nombre moyen d'employés réguliers au cours de l'année, multiplié par 100.

La mobilité, l'attraction et la rétention de son personnel sont des préoccupations majeures pour la Société. Aussi, elle veut favoriser une culture organisationnelle de partage et de transmission des connaissances qui s'avère capitale pour maintenir son savoir-faire et atteindre ses objectifs.

LES RESSOURCES INFORMATIQUES

LE PLAN STRATÉGIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION 2011-2016

En 2011, la Société a adopté le Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016 et en a amorcé la mise en œuvre. Celle-ci constitue un vaste chantier pour la Société, car elle touchera, à terme, toutes les clientèles et tous les secteurs d'activité de l'organisation. Elle implique également que les systèmes d'information soient repensés afin de permettre une vision intégrée de la gestion des programmes centrés sur le client et de conduire à la création de nouveaux modes de prestation et d'échange d'information avec le réseau de partenaires.

LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUES

En 2013-2014, plusieurs nouveaux projets sont entrés dans leur phase de réalisation. Ils permettront de répondre aux besoins des partenaires et de rendre plus efficaces les processus d'affaires de la Société.

De plus, la Société a poursuivi et achevé la réalisation de projets informatiques dans le but d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle. Des investissements totalisant plus de 4,12 millions de dollars ont notamment été consacrés aux principaux projets suivants :

Projet	État d'avancement
<p>Optimisation de la production des statistiques de la Société Ce projet vise à apporter des changements aux modes de fonctionnement pour améliorer la qualité des données et le cheminement des demandes de statistiques, diminuer les délais de production et la charge de travail, et préciser le partage des responsabilités.</p>	<p>Le projet, maintenant réalisé, a pris fin en mars 2014.</p>
<p>Bilan énergétique du parc immobilier Ce projet consiste à développer des fonctionnalités pour produire le bilan de consommation d'énergie du parc de HLM de la Société. Il vise à utiliser les données de consommation des distributeurs d'énergie et les données météorologiques d'Environnement Canada afin d'établir des comparatifs de consommation par type de bâtiment et par région. L'objectif est de suggérer des améliorations afin de réduire la consommation énergétique du parc de HLM et de présenter annuellement un bilan global au Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques du ministère des Ressources naturelles.</p>	<p>Le projet, réalisé à 68 %, sera achevé en mars 2015. Le processus de collecte des données des compteurs d'énergie des propriétaires de HLM et des données de facturation des fournisseurs d'énergie est en cours.</p>
<p>Amélioration et évolution des systèmes associés au Plan québécois des infrastructures Ce projet a pour but de permettre à la Société de soutenir l'augmentation des investissements dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation de son parc immobilier, compte tenu du fait qu'une partie de ces derniers est maintenant capitalisable.</p>	<p>Le projet, maintenant réalisé, a pris fin en mars 2014.</p>
<p>SAGIR-SGR1 – Implantation Ce projet a pour but d'implanter le Système comptable (dépenses) et acquisitions (SAGIR-SGR1) de la Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) à la Société afin de soutenir la gestion de ses frais d'administration.</p>	<p>Ce projet, maintenant réalisé, a pris fin en juin 2013.</p>
<p>Environnement de travail électronique – volet Gestion intégrée des documents (ETL-GID) Le projet ETL-GID vise à accroître la performance du système de gestion documentaire de la Société en mettant en place un outil pour consigner, indexer et classer l'information documentaire générée par l'organisation, et en assurer la gestion du cycle de vie.</p>	<p>Le projet, réalisé à 15 %, sera achevé en mars 2017.</p>
<p>Gestion intégrée des ressources humaines Ce projet a pour but de mener à terme l'implantation de SAGIR-2 livraison 2 et de SAGIR-3, qui découlent de SAGIR, afin de soutenir la gestion des ressources humaines de la Société.</p>	<p>Le projet, réalisé à 45 %, sera achevé en mars 2015.</p>

En 2013-2014, la Société a fait également des débours de 4,25 millions de dollars pour des activités de continuité. Le tableau suivant présente les débours planifiés et réels.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2013-2014 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Débours planifiés	Débours réels pour l'exercice	Écart
Projets de développement	7,74	4,12	- 3,62
Activités de continuité	4,18	4,25	0,07
Total	11,92	8,37	- 3,55

Les débours faits pour la réalisation de projets de développement ont été moindres que prévu. Les débours faits pour les activités de continuité sont, quant à eux, sensiblement les mêmes que ceux qui avaient été planifiés.

En 2013-2014, la Société a travaillé sur 26 projets informatiques qui consistaient notamment à remplacer ou à améliorer les systèmes qui sont associés à la gestion de ses programmes et de ses lignes d'affaires.

Le tableau suivant présente sommairement l'état de situation des projets, en matière de ressources informationnelles, pour l'exercice 2013-2014.

NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2013-2014

Projets	Nombre
En cours au 1 ^{er} avril 2013	11
Entrepris au cours de l'exercice 2013-2014	15
En cours au 31 mars 2014	20
Terminés au cours de l'exercice 2013-2014	6

LES RESSOURCES MATÉRIELLES

En 2013-2014, la superficie totale occupée par la Société dans deux immeubles et un entrepôt a été de 11 383,62 m². Les dépenses relatives à ces locaux ont été de 2 603 972 \$. Cela représente un montant comparable à celui de l'année précédente.

De plus, au cours de l'exercice financier 2013-2014, la Société a octroyé 102 contrats de services techniques et professionnels, ce qui représente une somme de 3 678 609 \$. L'année précédente, elle avait octroyé 65 contrats de services techniques et professionnels pour une somme de 3 815 176 \$.

CONTRATS OCTROYÉS EN 2013-2014

Types de contrats	Montant (k \$)	Nombre
Contrats de services techniques	448,0	53
Contrats de services professionnels	3 230,6	49
Total	3 678,6	102

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2013-2014, les charges de la Société ont été de 1 052 073 milliers de dollars. Elles ont été financées principalement par des contributions du gouvernement du Québec et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, et par des revenus autonomes. Notons que 79 % de ces charges correspondent aux subventions octroyées par l'entremise des programmes de la Société.

RÉPARTITION DES CHARGES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2013-2014	2012-2013 Redressé
Aide au logement social, communautaire et abordable	749 223	718 533
Amélioration de l'habitat	80 950	85 351
Accession à la propriété	2 652	432
Appui à l'industrie	406	372
Divers programmes en phase de fermeture	160	54
Frais financiers	72 667	81 327
Frais d'administration	35 752	37 114
Amortissement des immobilisations corporelles	109 703	103 320
Autres	560	939
Total	1 052 073	1 027 442

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Dans le contexte du retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement du Québec, la Société s'était engagée à réduire de 10 %, d'ici le 31 mars 2014, certaines de ses dépenses de fonctionnement de nature administrative, par rapport aux dépenses de même nature engagées au courant de l'exercice financier 2009-2010. De ces dépenses, celles qui sont attribuables à la publicité, à la formation et aux déplacements devaient être réduites de 25 % dès 2010-2011.

Outre ces dispositions légales, la Société devait réduire de manière récurrente les dépenses de rémunération ou de fonctionnement d'un montant équivalant à 1 % de la masse salariale de 2009-2010, pour obtenir une baisse cumulative de 4 % au terme de l'exercice financier 2013-2014.

Les réductions attendues de ces mesures et les résultats atteints après la dernière année d'application sont les suivants :

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Mesures	2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction	Résultat
Rémunération	-	395,8	-	(436,2)	-	(1 418,2)	-	(942,3)
Mesure compensatoire – Revenus additionnels de la Société canadienne d'hypothèques et de logement	-	-	-	971,6	-	2 221,3	-	2 013,1
Sous-total – Rémunération	267,7	395,8	535,4	535,4	803,1	803,1	1 070,8	1 070,8
Fonctionnement								
Publicité, formation, déplacements	169,2	332,0	205,8	335,1	205,8	500,9	205,8	512,1
Réduction progressive des budgets	49,6	1 175,0	177,2	1 098,9	286,6	861,1	341,3	1 718,3
Sous-total – Fonctionnement	218,8	1 507,0	383,0	1 434,0	492,4	1 362,0	547,1	2 230,4
Autres revenus additionnels de la Société canadienne d'hypothèques et de logement	-	2 899,2	-	2 237,6	-	2 123,9	-	4 599,1
Total	486,5	4 802,0	918,4	4 207,0	1 295,5	4 289,0	1 617,9	7 900,3

Les résultats obtenus par la Société respectent la cible annuelle qu'elle s'était fixée. Le dépassement relié à la rémunération est principalement attribuable à l'indexation des salaires découlant des conventions collectives 2010-2015. Ce dépassement a été compensé en totalité par des revenus fédéraux supplémentaires de 6 612,2 milliers de dollars, comme le permettent les mesures de réduction et de contrôle des dépenses de fonctionnement de nature administrative approuvées en décembre 2010.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Lors du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des

services publics. Cette dernière, révisée en mai 2011, vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence du processus tarifaire et de la reddition de comptes sur ce dernier.

En 2013-2014, la Société a perçu des revenus d'un peu plus de 4,8 milliers de dollars de la vente de biens et de services divers. Ces revenus résultent de la vente de guides d'entretien préventif, de modèles de baux et de services de préparation de quittances pour la radiation des garanties hypothécaires obtenues dans le cadre du Programme d'aide à la restauration Canada-Québec et du Programme de rénovation d'immeubles locatifs.

LES ANNEXES



ANNEXE 1 – PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ

AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE

Habitations à loyer modique – HLM public, volet régulier (OMH) et HLM privé, volets Coops-OBNL et Autochtones hors réserve (urbains et ruraux)⁽¹⁾

Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leur condition socioéconomique. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage qui fait la demande (personne âgée, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants).

Habitations à loyer modique – HLM public, volet Inuit⁽²⁾

Ce programme s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55^e parallèle) et est administré depuis le 1^{er} janvier 2000 par l'Office municipal d'habitation Kativik.

Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik⁽³⁾

Ce programme s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55^e parallèle) et vise la construction de logements sociaux.

AccèsLogis Québec (ACL)⁽²⁾

Ce programme permet aux offices d'habitation, aux coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes et à des sociétés acheteuses sans but lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable à des ménages ayant un revenu faible ou modeste. Ce programme comporte trois volets :

- le volet 1, pour les familles, les personnes seules et les aînés autonomes;
- le volet 2, pour les aînés en légère perte d'autonomie;
- le volet 3, pour les personnes ayant des besoins particuliers, permanents ou temporaires, en matière de logement (sans-abri, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence, toxicomanes, personnes ayant une déficience intellectuelle, etc.).

Une partie des logements créés, réservée à des ménages à faible revenu, est assortie de suppléments au loyer pour une période de cinq ans.

Allocation-logement (PAL)⁽¹⁾

Ce programme procure une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Il s'adresse aux personnes de 52 ans et plus ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la Société et par Revenu Québec.

Logement abordable Québec (LAQ)^{(2) 44}

Ce programme a été mis sur pied à la suite d'une entente fédérale-provinciale intervenue en décembre 2001. Le volet privé, le seul en vertu duquel des engagements sont encore possibles, est destiné à la clientèle ayant un revenu moyen.

Ce volet permet à des propriétaires et à des promoteurs privés de réaliser et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable.

Supplément au loyer (PSL)⁽¹⁾

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé, ou appartenant à des coopératives ou à des OSBL, tout en payant un loyer similaire à celui qu'ils paieraient dans un HLM.

Programme spécial de supplément au loyer (PSSL)⁽³⁾

Ce programme permet de soutenir temporairement les ménages à faible revenu touchés par la fin des ententes avec la SCHL jusqu'à ce qu'une solution permanente soit négociée avec le fédéral.

(1) Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

44. La distribution de 500 nouvelles unités, annoncée lors du discours sur le budget 2012-2013, est reportée à une date indéterminée.

Aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs

Depuis 2006, le gouvernement autorise annuellement la reconduction des suppléments au loyer d'urgence toujours actifs depuis 2004-2005, tout en procédant à l'intégration des ménages qui en bénéficient dans un programme régulier de la Société.

Il autorise également l'attribution de suppléments au loyer d'urgence, à même l'enveloppe financière de renouvellement, à des ménages qui se retrouvent dans une situation exceptionnelle et qui éprouvent des difficultés à se loger, particulièrement dans la période du 1^{er} juillet.

Aide aux organismes communautaires (PAOC)⁽³⁾

Ce programme vise à stimuler le développement et la concertation des initiatives communautaires en matière d'habitation, en procurant une aide financière aux organismes communautaires qui œuvrent dans le secteur de l'habitation et qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale dans ce domaine.

AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Adaptation de domicile (PAD)⁽²⁾

Ce programme accorde une aide financière pour l'exécution de travaux d'adaptation visant à éliminer ou à amoindrir les barrières architecturales afin de faciliter les activités quotidiennes d'une personne handicapée et ainsi favoriser son maintien à domicile.

Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)⁽²⁾

Ce programme accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus pour leur permettre d'apporter des adaptations mineures à leur logement afin d'y vivre de façon plus autonome et plus sécuritaire. Ce programme est actuellement suspendu, le temps de procéder à sa révision.

Aide à la rénovation en milieu rural (RénoVillage)⁽²⁾

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu

rural pour leur permettre de corriger les défauts majeures que présente leur résidence sur les plans de la structure, de la charpente, de la plomberie, du chauffage ou de l'électricité, ou encore pour améliorer la sécurité incendie.

Réparations d'urgence (PRU)⁽²⁾

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural qui doivent faire des travaux urgents dans leur résidence pour corriger les défauts majeures qui représentent une menace pour la sécurité et la santé des occupants.

Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)⁽²⁾

Ce programme soutient financièrement la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes et les jeunes de moins de 29 ans qui sont victimes de violence familiale.

Rénovation Québec (PRQ)⁽²⁾

Ce programme vise à stimuler la revitalisation de secteurs résidentiels dégradés dans les municipalités. Il établit des règles générales suivant lesquelles une municipalité participante développe un programme de revitalisation à appliquer sur son territoire. La rénovation résidentielle, la construction résidentielle, la transformation d'espaces non résidentiels en logements et l'accession à la propriété sont parmi les interventions admissibles au programme.

Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite⁽³⁾

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par la présence de pyrrhotite dans le béton et pour lesquels des travaux sont nécessaires pour assurer l'intégrité des fondations.

Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik⁽³⁾

Ce programme aide financièrement les membres de la communauté algonquine de Kitcisakik à rénover et à agrandir leur maison.

(1) Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

INTERVENTIONS AU NUNAVIK (AUTRES QUE CELLES DESTINÉES AU LOGEMENT SOCIAL)

Programme favorisant l'accèsion à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik⁽³⁾

Le Programme favorisant l'accèsion à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik, lancé en février 2012, comprend quatre volets :

- le volet Formation et accompagnement, destiné aux nouveaux propriétaires, qui porte sur le processus d'acquisition et l'entretien d'une propriété;
- le volet Aide à l'achat et à la construction, qui permet l'acquisition ou la construction d'une propriété résidentielle ou la construction d'unités locatives;
- le volet Aide à la rénovation, qui permet aux propriétaires de rénover leur propriété;
- le volet Aide à l'occupation, qui permet de diminuer le coût d'occupation d'un logement grâce à une aide financière pour le paiement des taxes municipales et des primes d'assurance habitation.

(1) Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

(3) Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

AIDE AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH)⁽³⁾

Ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes sans but lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets favorisant la concertation et la promotion de l'industrie québécoise de l'habitation en vue de développer les marchés intérieurs et extérieurs.



ANNEXE 2 – PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ

LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION GÉNÉRALE

- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12)
- Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11)
- Code civil du Québec (RLRQ)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8)
- Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02)
- Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)
- Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01)
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1)
- Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03)
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1)
- Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r. 1)

RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 1)
- Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (RLRQ, chapitre S8, r. 2)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 3)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique du Nunavik (RLRQ, chapitre S-8, r. 4)
- Règlement sur la contrepartie exigible des offices municipaux d'habitation et des autres organismes sans but lucratif pour l'utilisation des immeubles de la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8, r. 5)
- Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8, r. 6)
- Règlement sur l'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 7)
- Règles de régie interne et de gouvernance de la Société d'habitation du Québec

LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA LOCATION D'UN LOGEMENT

- Code civil du Québec (voir les règles générales du louage aux articles 1851 et suivants et les règles particulières aux logements à loyer modique aux articles 1984 et suivants)
- Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 3)

LOIS, RÈGLEMENTS ET DÉCRETS RELATIFS À L'IMMOBILIER OU À L'HABITATION EN GÉNÉRAL

- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (RLRQ, chapitre R-20.1)
- Loi visant à assurer les services essentiels à l'Office municipal d'habitation de Montréal (L.Q. 1999, chapitre 10)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7)
- Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal (RLRQ, chapitre D2, r. 15)
- Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec (RLRQ, chapitre D2, r. 16)

LOIS ET RÈGLEMENTS DU DOMAINE MUNICIPAL

- Code municipal du Québec (RLRQ, chapitre C-27.1)
- Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19)
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (RLRQ, chapitre E20.001)
- Loi sur les compétences municipales (RLRQ, chapitre C-47.1)
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (RLRQ, chapitre C-37.01)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec (RLRQ, chapitre C-37.02)
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)
- Charte de la Ville de Québec (RLRQ, chapitre C-11.5)

ANNEXE 3 – CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence. Il a également pour but de renforcer la confiance des citoyens dans l'administration de la Société et de responsabiliser ses administrateurs et dirigeants. Il s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'à ses dirigeants.

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec est entré en vigueur le 25 septembre 2009 et aucune modification n'a été apportée depuis son adoption. Il est disponible sur le site Web de la Société⁴⁵.



45. http://www.habitation.gouv.qc.ca/societe/code_deontologie.html.

ANNEXE 4 – INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

NOTE 1 : SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH)

Ce comité a notamment pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance ainsi qu'un code d'éthique pour la conduite des affaires de la Société. Il établit également les profils de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration (C. A.), les critères d'évaluation de ceux-ci et un programme d'accueil et de formation continue à leur intention. De plus, il s'assure de la mise en place de politiques sur les ressources humaines et voit à l'évaluation du fonctionnement du C. A.

Le comité a tenu quatre rencontres au cours du présent exercice et le rapport annuel d'activités du CGERH a été approuvé par le C. A. le 23 mai 2014. Les dossiers traités par le CGERH au cours de la dernière année visaient, entre autres, à répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à doter le C. A. des outils nécessaires afin qu'il puisse assumer adéquatement ses responsabilités.

En matière de ressources humaines, le CGERH s'est notamment penché sur le bilan 2012-2013 des investissements de la Société en matière de développement des ressources humaines, sur le bilan des évaluations du rendement des employés de la Société au 21 juin 2013, sur la vulnérabilité des postes touchés par les départs à la retraite et sur la démarche de transmission des connaissances relatives aux postes uniques ou stratégiques. Il a également traité des statistiques sur la santé du personnel de la Société pour l'année 2012.

La gestion intégrée des documents et le projet de loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec ont été présentés au CGERH. Le comité a aussi été interpellé à l'égard d'une plainte relative au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation et dans le dossier de la programmation annuelle en matière de ressources informationnelles.

Enfin, une évaluation du fonctionnement du C. A. a été réalisée et un rapport sommaire a été produit. Les résultats d'évaluation, qui témoignent d'un taux de satisfaction de 93 %, sont très positifs. Ils permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions. Les points à améliorer seront pris en considération dans la planification des activités de la prochaine année.

Comité de vérification (CV)

Le mandat du comité de vérification consiste, entre autres, à s'assurer que les mécanismes de contrôle interne sont adéquats et efficaces et à examiner la situation financière de la Société.

Il approuve le plan annuel des activités de vérification et supervise celles-ci. De plus, il examine le processus de gestion intégrée des risques.

En 2013-2014, le comité de vérification s'est réuni à six occasions. Au cours de ses activités, le comité s'est assuré que la direction a mis en place les processus nécessaires pour prévenir et détecter les fraudes et les erreurs. Il a aussi pris connaissance des résultats des vérifications internes et des vérifications externes menées auprès des partenaires. Le comité a été informé du suivi du plan annuel des activités de la Direction de la vérification pour 2013-2014, du suivi des dossiers litigieux d'importance et du suivi budgétaire pour 2013-2014.

Le rapport annuel d'activités du comité a été approuvé par le conseil d'administration le 23 mai 2014. Il fait état des décisions et des recommandations qui ont été portées à la connaissance du conseil d'administration concernant, entre autres, les programmes d'habitation, les finances et certains suivis administratifs. Le comité a reçu les résultats de l'audit des états financiers 2012-2013 du Vérificateur général du Québec. Ce dernier a par ailleurs présenté au comité sa stratégie d'audit des états financiers de la Société au 31 mars 2014.

NOTE 2 : ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le tableau d'assiduité des administrateurs fait état de leur présence aux séances du C. A., du CGERH et du CV pour l'année 2013-2014.

Nom	Titre	C. A.	CGERH	CV
Administrateurs en fonction au 31 mars 2014				
Ginette Fortin	Présidente du C. A.	9/9		
Charles Larochelle ⁽¹⁾	Président-directeur général	4/4		
André Des Rochers	Membre	8/9		5/6
Ève-Marie Rioux	Présidente du CGERH	8/9	4/4	
Jasmine Sasseville	Présidente du CV	9/9	1/1	6/6
Stéphanie Beauregard ⁽²⁾	Membre	6/7	2/3	
Stéphane Grenier ⁽²⁾	Membre	6/7	3/3	
Fabien Cournoyer ⁽²⁾	Membre	6/7		3/3
Gaëlle André-Lescop ⁽³⁾	Membre	1/1		
Administrateurs ayant quitté leur fonction en 2013-2014				
John MacKay	Président-directeur général jusqu'au 13 septembre 2013	3/3		
Hélène Fréchette	Membre (jusqu'au 19 juin 2013)	2/2	1/1	
Bernard Tanguay	Membre (jusqu'au 19 juin 2013)	2/2		2/2

(1) M. Charles Larochelle a été nommé le 3 octobre 2013.

(2) M^{me} Stéphanie Beauregard, M. Stéphane Grenier et M. Fabien Cournoyer ont été nommés le 19 juin 2013.

(3) M^{me} Gaëlle André-Lescop a été nommée le 6 février 2014.

NOTE 3 : ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société a le devoir d'assurer l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. Cette responsabilité repose sur la planification, l'organisation et la réalisation d'un ensemble d'activités permettant la mise en application des règles particulières de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection

des renseignements personnels et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. La personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels rend compte annuellement des dites activités.

Demandes d'accès aux documents

Traitement des demandes	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Total des demandes	28	25	37
Demandes refusées	2 ⁽³⁾	7 ⁽²⁾	1 ⁽¹⁾
Désistements	3	0	1
Demandes partiellement acceptées	2	3	8
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	1	2	0
Demandes traitées dans un délai de 20 jours ou moins	23	22	24

(1) Demande refusée en vertu des articles 37, 39 et 41.

(2) Demandes refusées en vertu des articles 37, 41 et 48.

(3) Demandes refusées en vertu des articles 23, 37, 38 et 39.

Les demandes répertoriées dans le tableau qui précède provenaient de citoyens désirant obtenir une copie de leur dossier ou de l'information concernant le programme AccèsLogis Québec et le Programme d'adaptation de domicile ainsi que la gestion d'immeubles financés par la Société. Quelques-unes portaient sur la gestion interne de la Société et sur le bilan de santé des immeubles composant le parc de logements sociaux et communautaires du Québec.

En matière de formation et de sensibilisation, soulignons la poursuite de la campagne de sensibilisation «La sécurité, c'est l'affaire de tous», amorcée en 2009-2010, par laquelle le personnel était invité à utiliser des modules de formation, ainsi que la diffusion de cinq capsules d'information sur l'intranet. Par ailleurs, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la Société rend disponibles sur son site Web les documents ou les renseignements mentionnés à la section III de ce règlement.

NOTE 4 : RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

Nom	Titre	Rémunération reçue en 2013-2014 ⁽¹⁾
Charles Larochelle	Président-directeur général	86 159,36 \$ ⁽²⁾
John MacKay	Président-directeur général	80 770,76 \$ ⁽³⁾
Jean-François Arteau	Vice-président au développement de l'habitation	136 056,69 \$
Lise Guillemette	Vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire	136 056,69 \$

(1) Aucun autre avantage que la rémunération indiquée n'a été accordé en cours d'exercice.

(2) M. Larochelle est entré en fonction le 3 octobre 2013.

(3) M. MacKay a été en fonction jusqu'au 13 septembre 2013.

NOTE 5 : ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. Données globales

Embauche du 1 ^{er} avril 2013 au 31 mars 2014					
	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	25	24	29	7	85

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2014	
Effectif total (personnes)	362

2. Membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones, et personnes handicapées

Les statistiques sur l'embauche et la représentativité des membres de groupes cibles, produites dans les tableaux ci-après, proviennent de l'information contenue dans le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » que doit remplir tout nouvel employé. Toutefois, la déclaration d'appartenance à un groupe cible est volontaire et, lorsque remplie, elle reflète la perception et l'identification de l'employé quant à son appartenance ou non à un de ces groupes cibles. Dans ce contexte, l'interprétation des données doit être faite avec prudence puisque la représentativité réelle des membres de groupes cibles, dans l'organisation, peut différer des statistiques produites.

Pour préserver la confidentialité des renseignements personnels du personnel de la Société, le taux d'embauche de membres de groupes cibles, ventilé par groupe cible, n'est pas rendu public.

En 2013-2014, sur les 85 personnes recrutées, 13 provenaient de groupes cibles, soit 15,3 %.

Au 31 mars 2014, la Société dénombrait 38 employés réguliers provenant de groupes cibles, soit 10,5 % de son effectif total.

Taux d'embauche global de membres de groupes cibles par statut d'emploi – résultats comparatifs

Ce tableau présente le taux d'embauche global, en pourcentage, de membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones, et de personnes handicapées.

Années	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)	Total (%)
2011-2012	0	58,3	6,7	37,5	17,9
2012-2013	13,9	47,6	19,4	25	23,9
2013-2014	20	16,7	10,3	14,3	15,3

Pour préserver la confidentialité des renseignements personnels du personnel de la Société, les résultats comparatifs du taux de représentativité des membres de groupes cibles dans l'effectif régulier ainsi que les résultats par catégorie d'emploi ne sont pas rendus publics.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'exercice 2013-2014, conformément aux orientations gouvernementales et afin de favoriser la diversité, la Société a continué à sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de membres de groupes cibles. Elle s'est également assurée de faciliter l'intégration de ces personnes dans l'organisation.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

En 2013-2014, aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

3. Femmes

Embauche de femmes du 1 ^{er} avril 2013 au 31 mars 2014 par statut d'emploi					
	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	14	14	21	2	51
Pourcentage par rapport au taux d'embauche total	56	58,3	72,4	28,6	60

Représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2014*							
	Personnel d'encadrement ⁽¹⁾	Personnel professionnel ⁽²⁾	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	26	227	74	35	0	0	362
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	17	107	55	34	0	0	213
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	65,4	47,1	74,3	97,1	0	0	59

* Les données sur le taux de représentativité des femmes proviennent du Secrétariat du Conseil du trésor pour la période du 1^{er} avril 2013 au 20 mars 2014.

(1) Incluant les hauts dirigeants (président-directeur général et vice-présidents).

(2) Incluant les ingénieurs, les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

NOTE 6 : EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE À LA SOCIÉTÉ

La politique linguistique de la Société a pour but d'informer le personnel sur l'application de la Charte de la langue française dans l'organisation. Afin de s'assurer de sa conformité avec la politique gouvernementale actualisée en 2011, et de façon à prendre en compte les dernières technologies de l'information, une mise à jour en a été faite et a été entérinée par l'Office québécois de la langue française. La nouvelle politique linguistique de la Société sera officiellement en vigueur en 2014-2015 et devra être appliquée par tout le personnel de la Société.

Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes, des documents et des communications institutionnelles de la Société. Aussi, cette dernière préconise de veiller à la clarté et à la précision de la langue écrite ainsi qu'à la qualité des communications orales, notamment par le recours aux services de réviseurs professionnels.

Des instruments linguistiques et des outils de perfectionnement du français sont accessibles au personnel, entre autres sur le Web. Des capsules d'information sur la langue française font régulièrement l'objet de manchettes dans l'intranet.

En outre, le français est la langue de travail à la Société et aucune autre exigence linguistique que celle d'une très bonne connaissance du français n'est imposée comme condition lors de la sélection ou du recrutement du personnel. Si l'exercice d'une fonction à pourvoir nécessite la connaissance d'une autre langue, l'avis de concours expose les raisons qui le justifient.

En 2013-2014, aucune plainte en matière d'emploi et de qualité de la langue française n'a été reçue à la Société.

NOTE 7 : PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

Objectif gouvernemental

Le plan d'action gouvernemental 2008-2013, *La diversité : une valeur ajoutée*, accompagne une politique gouvernementale visant à combattre la discrimination indirecte et systémique dans la société québécoise, et à appuyer la pleine participation sociale, économique et culturelle des personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles.

Objectif organisationnel

La Société a atteint les cibles qu'elle s'était fixées relativement à ce plan d'action. En 2013-2014, elle participe aux travaux visant l'élaboration d'un nouveau plan.

NOTE 8 : POLITIQUE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

Objectif gouvernemental

La politique gouvernementale *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité* a été adoptée le 4 juin 2009. Elle constitue un complément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette politique vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées sur une période de dix ans. Depuis son adoption, tous les ministères et organismes gouvernementaux sont engagés dans cette démarche par l'entremise du plan global de mise en œuvre (PGMO) qui la concerne.

Objectif organisationnel

La Société a atteint les cibles énoncées dans le PGMO. En 2013-2014, elle participe aux travaux d'élaboration d'un nouveau plan pour 2014-2019.



**NOTE 9 : PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL
POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES
HOMMES 2011-2015**

Objectif gouvernemental

Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes est basé sur plusieurs approches et mesures concrètes qui favorisent le respect des droits des femmes ainsi que l'atteinte de l'égalité de fait entre les femmes et les hommes sur les plans personnel, structurel et sociétal.

Objectif organisationnel

Les engagements de la Société s'inscrivent dans l'orientation 2 et l'orientation 4 du Plan stratégique 2011-2016.

Cible	Résultat 2013-2014
Soutenir, sous réserve de demandes provenant du milieu, deux projets d'habitation à l'intention des jeunes mères de famille monoparentale ayant un projet de vie.	Deux projets d'habitation du milieu sont en voie de réalisation. La cible quadriennale est atteinte.
En collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire ou professionnelle de jeunes mères chefs d'une famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux.	En 2013-2014, l'inventaire des projets s'est poursuivi. Les cibles quadriennales sont atteintes à 75 %.
Sous réserve de demandes provenant du milieu pour ce type de projets, et par l'entremise du programme AccèsLogis Québec, subventionner deux projets d'habitation à l'intention des femmes en situation d'itinérance.	Engagement rempli en 2012-2013. La cible quadriennale est atteinte.
Publier une monographie sur les conditions de logement des femmes au Québec.	Engagement rempli en 2011-2012. La cible quadriennale est atteinte.
Publier une étude sur la santé des personnes résidant en HLM.	Cette étude a été complétée en 2013-2014 et sera publiée en 2014-2015. L'objectif de l'étude est de comparer systématiquement la santé des personnes résidant dans un HLM à celle des personnes qui n'y vivent pas. Étant donné la faible représentativité de notre échantillon, il est impossible de comparer les indicateurs de santé chez les hommes et les femmes qui habitent dans un HLM. L'étude ne comportera donc pas d'analyse différenciée selon les sexes.
Accorder un accès prioritaire à un logement à loyer modique aux personnes victimes de violence conjugale.	L'engagement a été rempli en 2011 grâce au nouveau règlement modifiant le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique. Les cibles quadriennales sont atteintes.
Élaborer et rendre publique la politique gouvernementale <i>Vieillir et vivre ensemble – Chez soi, dans sa communauté, au Québec.</i>	Cette action a été réalisée à 100 %. La politique est entrée en vigueur le 3 mai 2012.

ANNEXE 5 – DÉVELOPPEMENT DURABLE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les choix stratégiques de la Société intègrent les principes de développement durable. Par les programmes qu'elle consacre à l'adaptation de domicile, au soutien communautaire et aux logements sociaux, la Société contribue au mieux-être de la personne et des générations futures, objectif ultime du développement durable. Les programmes de construction et de rénovation de logements permettent l'injection d'importantes sommes dans l'économie du Québec et favorisent le dynamisme des régions. En soutenant la rénovation et la mise à niveau des logements sociaux et communautaires ainsi que l'adoption de pratiques responsables en matière de construction et de gestion de logements, la Société contribue également à réduire les effets de ces activités sur les écosystèmes et les ressources naturelles.

LA DÉMARCHÉ DE DÉVELOPPEMENT DURABLE À LA SOCIÉTÉ



En mars 2009, la Société publiait le Plan d'action de développement durable 2009-2013. Une mise à jour en a été faite en 2013-2014 à la suite de la prolongation pour deux autres années, soit jusqu'en 2015, de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 par le gouvernement du Québec.

Ainsi, la Société a profité de cette période supplémentaire pour intégrer de nouveaux objectifs à son plan d'action de développement durable, lesquels lui permettront de répondre notamment aux objectifs de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires ainsi qu'à ceux de l'Agenda 21 de la culture du Québec.

Les nouveaux objectifs de la Société ont été adoptés le 4 avril 2013 et sont présentés dans le supplément 2013-2015 du Plan d'action de développement durable de la Société d'habitation du Québec⁴⁶. En fonction de sa mission et de ses mandats, la Société contribue à cinq orientations de la stratégie gouvernementale :

- informer, sensibiliser, éduquer, innover;
- produire et consommer de façon responsable;
- aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée;
- favoriser la participation à la vie collective;
- prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.



46. Disponible sur le site Web de la Société à l'adresse <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000023538.pdf>.

Le tableau suivant présente la contribution de la Société à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2015

Objectif gouvernemental et axe d'intervention	Objectif de la Société d'habitation du Québec*
<p>1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.</p> <p>Axe d'intervention Diffuser les connaissances et le savoir-faire associés aux concepts et aux principes du développement durable.</p>	<p>1. Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.</p>
<p>3. Soutenir la recherche, les nouvelles pratiques et les technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.</p> <p>Axe d'intervention Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.</p>	<p>2. Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.</p>
<p>6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.</p> <p>Axe d'intervention Adapter les façons de faire en fonction des principes associés au concept de l'écoresponsabilité.</p>	<p>3. Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.</p>
<p>7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.</p> <p>Axe d'intervention Améliorer la performance des logements sociaux et communautaires au chapitre de la consommation d'énergie et des coûts d'exploitation.</p>	<p>4. Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.</p>
<p>18. Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.</p> <p>Axe d'intervention Favoriser le développement concerté de l'habitation et son adaptation au milieu de vie.</p>	<p>5. Soutenir l'innovation en matière de pratiques architecturales et l'intégration patrimoniale des projets d'habitation sociale, communautaire et abordable.</p>
<p>19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.</p> <p>Axe d'intervention Favoriser le développement concerté de l'habitation et son adaptation au milieu de vie.</p>	<p>6. Assurer un développement concerté et cohérent de l'habitation nordique.</p> <p>7. Favoriser l'innovation et les mesures visant à adapter l'habitation à la clientèle autochtone.</p>

* Les cibles associées aux objectifs de la Société peuvent être modifiées ou remplacées en fonction des priorités de l'organisation, et ce, sans que la réalisation des objectifs en question soit compromise.

Objectif gouvernemental et axe d'intervention	Objectif de la Société d'habitation du Québec*
<p>20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.</p> <p>Axe d'intervention Adapter les pratiques organisationnelles visant un soutien accru aux territoires.</p>	<p>8. Mettre en valeur l'offre de service de l'organisation en région.</p> <p>9. Améliorer les façons de faire en matière de représentation régionale.</p> <p>10. Améliorer les façons de faire de l'organisation en matière de gestion déléguée de ses programmes d'amélioration de l'habitat.</p>
<p>24. Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.</p> <p>Axe d'intervention Favoriser l'implication citoyenne au sein du réseau de l'habitation sociale et communautaire.</p>	<p>11. Valoriser l'engagement bénévole au sein du réseau de l'habitation sociale et communautaire.</p>
<p>26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.</p> <p>Axe d'intervention Favoriser l'accessibilité au logement dans un milieu de vie sain et durable.</p>	<p>12. Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec.</p> <p>13. Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles.</p> <p>14. Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.</p>

* Les cibles associées aux objectifs de la Société peuvent être modifiées ou remplacées en fonction des priorités de l'organisation, et ce, sans que la réalisation des objectifs en question soit compromise.

Objectif organisationnel 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.

Cible	Résultat 2013-2014
Sensibiliser le personnel concerné en jumelant les activités d'information et de sensibilisation ponctuelles à une présentation sur la démarche organisationnelle de développement durable.	La Société poursuit ses interventions à cet égard de façon continue. La sensibilisation prend la forme de formations et d'ateliers offerts par le Bureau de coordination en développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP), de sujets traités dans des forums d'échanges techniques (quatre fois par année), de même que d'articles publiés dans la section consacrée au développement durable du nouveau magazine <i>Web Espace Habitat</i> .
Repenser l'accueil des nouveaux membres du personnel et convertir les outils actuellement offerts sur papier en outils électroniques.	Les travaux débiteront en 2014-2015.

Objectif organisationnel 2

Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.

Cible	Résultat 2013-2014
<p>Organiser, participer ou collaborer annuellement à des activités permettant la recherche et la mise en valeur des résultats de recherches, des tendances et des nouveautés dans le domaine de l'habitation, plus précisément en matière de développement durable.</p>	<p>En plus du Rendez-vous de l'habitation et des Entretiens sur l'habitat, la Société a organisé le colloque annuel des gestionnaires techniques et des forums d'échanges techniques qui ont permis à son personnel d'échanger sur les impératifs du développement durable.</p> <p>La Société a aussi fait partie du groupe de travail sur les logements et les collectivités durables du Comité national de recherche sur le logement et a pris part à quatre rencontres du Regroupement technologique en habitation du Québec, en plus de participer à des activités nationales (ex. : congrès de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine) et internationales (ex.: Réseau habitat et francophonie, Greenbuilding Show, etc.), incluant des activités de développement des partenariats (l'Union sociale pour l'habitat – France et la Société wallonne du logement – Belgique).</p> <p>La Société a offert une aide financière par l'entremise du Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation à plusieurs entreprises et organismes québécois de mise en valeur de l'habitation comme la Chaire industrielle de bâtiment écoresponsable en bois de l'Université Laval, le Centre de formation continue en développement durable de l'Université Laval, Équiterre (Maison du développement durable), etc.</p>
<p>Poursuivre la réalisation du projet pilote visant la construction d'habitations sociales et communautaires dans la Cité verte de Québec, en collaboration avec l'Istituto Trentino Edilizia Abitativa.</p>	<p>L'entente de partenariat avec l'Istituto Trentino Edilizia Abitativa permettant le partage de connaissances, l'amélioration des techniques de construction en bois et l'utilisation maximale de cette ressource renouvelable s'est poursuivie. Cette entente s'appuie sur la construction de deux bâtiments d'une quarantaine de logements selon les standards de la maison passive (<i>Passive House</i>) à la Cité verte. Ce partenariat permet l'application de techniques nouvelles favorisant l'écoconditionnalité et l'atteinte d'un meilleur bilan carbone. De plus, une délégation s'est rendue à Trento pour procéder à des échanges techniques et pour mettre en valeur l'expertise et les ressources du Québec en matière de construction en bois.</p>
<p>Valoriser l'utilisation du bois dans la construction d'immeubles résidentiels de six étages.</p>	<p>Le projet d'immeuble résidentiel de six étages en bois est toujours en développement. Il s'agira, à terme, d'un des premiers bâtiments de ce type au Québec. La Société travaille en étroite collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec afin de rendre possible l'utilisation du bois dans des constructions résidentielles de plus de quatre étages.</p>

Objectif organisationnel 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.

Cible	Résultat 2013-2014
Concevoir un guide sur l'organisation d'activités et de réunions écoresponsables.	La Société a amorcé l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques pour la tenue d'activités écoresponsables.
Mettre à jour le Plan de gestion environnementale 2011-2013 associé au Cadre de gestion environnementale 2011-2015 et poursuivre son application.	<p>La Société poursuit la mise en œuvre de son Plan de gestion environnementale 2011-2013 découlant du Cadre de gestion environnementale. À cet effet, elle a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mis à la disposition de son personnel des salles de visioconférence qui réduisent les déplacements entre ses bureaux de Québec et de Montréal ainsi que ceux des partenaires; • conçu des outils en ligne pour les partenaires en vue de faciliter la gestion documentaire; • adopté des mesures de rationalisation de l'équipement informatique comme la réduction du nombre de serveurs, du nombre et des types d'imprimantes, etc.; • valorisé des approvisionnements responsables comme l'achat de papier contenant des fibres recyclées et d'imprimantes moins dommageables pour l'environnement; • poursuivi ses efforts pour réduire la consommation de papier, cesser la consommation d'eau potable embouteillée et organiser un système de cueillette sélective des déchets à l'intention du personnel; • maintenu la compensation des gaz à effet de serre produits par les déplacements des membres de son conseil d'administration et des participants aux activités qu'elle organise grâce à une entente avec la Chaire en éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi.

Objectif organisationnel 4

Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.

Cible	Résultat 2013-2014
Promouvoir les programmes d'efficacité énergétique auprès des partenaires.	Au cours de la dernière année, 84 organismes ont appliqué un total de 832 mesures d'économie d'énergie par l'entremise du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – volet social d'Hydro-Québec*.
Instaurer un mécanisme de suivi de la consommation énergétique dans le parc de HLM.	La Société développe un outil informatique de production de bilans énergétiques. Elle a poursuivi le recensement des compteurs de chaque organisme en vue de mettre en place le système.
Évaluer le Cadre normatif de rénovation du <i>Guide des immeubles</i> afin d'y intégrer des mesures encourageant de saines pratiques environnementales.	Le Cadre normatif de rénovation fait présentement l'objet d'une révision pour qu'il tienne compte des mesures proposées concernant l'aménagement du site, de la configuration des bâtiments, de la mise en valeur des ressources locales, des mesures d'efficacité énergétique, de la gestion des résidus de construction, de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, etc. Ces directives permettront de minimiser les répercussions des activités de construction de logements sur l'environnement naturel et la santé.

* Voir la section Efficacité énergétique, page 83.

Objectif organisationnel 5

Soutenir l'innovation en matière de pratiques architecturales et l'intégration patrimoniale des projets d'habitation sociale, communautaire et abordable.

Cible	Résultat 2013-2014
Mettre en œuvre une démarche concertée de mise en valeur des bâtiments patrimoniaux avec le ministère de la Culture et des Communications.	Les travaux débuteront en 2014-2015.
Définir un projet permettant de stimuler et de reconnaître l'innovation, le design architectural et le design urbain.	Les travaux débuteront en 2014-2015.

Objectif organisationnel 6

Assurer un développement concerté et cohérent de l'habitation nordique.

Cible	Résultat 2013-2014
Mettre en place une table de concertation regroupant les ministères et organismes gouvernementaux constructeurs de logements afin de s'assurer d'une meilleure cohésion gouvernementale lors de la planification du développement résidentiel nordique.	La Société a entamé des démarches préliminaires dans le but d'optimiser les actions gouvernementales auprès de différents partenaires, en matière de logement au Nunavik.
Mettre en place un laboratoire sur l'habitation nordique.	La Société poursuit son travail en vue de mettre en place le Laboratoire d'habitation nordique (LHN), une initiative qui a pour but de stimuler la recherche sur des questions liées au logement nordique.
Rédiger un guide sur les bonnes pratiques en matière de construction d'habitations et de petits bâtiments en milieu nordique.	La Société élabore, avec la participation du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, un guide de bonnes pratiques pour la construction d'habitations et de petits bâtiments en milieu nordique qui mettra des critères de performance adaptés à la disposition de tous les intervenants concernés par la conception, la construction, et l'exploitation et l'entretien de ce type de bâtiments.

Objectif organisationnel 7

Favoriser l'innovation et les mesures visant à adapter l'habitation à la clientèle autochtone⁴⁷.

Cible	Résultat 2013-2014
Concevoir un prototype d'habitation à loyer modique nordique.	Une étude de faisabilité et de rentabilité est en cours en vue de la construction du prototype d'habitation pour le Nunavik en 2015. Il s'agit d'un projet de démonstration à haute efficacité énergétique qui tient compte de certaines particularités socioculturelles exprimées par les Inuits.
Dresser le portrait des conditions d'habitation des ménages autochtones du territoire québécois.	Le projet sera évalué en 2014-2015.
Organiser des Entretiens sur l'habitat sur le thème des Inuits et du Nunavik.	Les Entretiens sur l'habitat, tenus le 8 octobre 2013, ont été entièrement consacrés à la question du logement au Nunavik et des enjeux auxquels font face les Inuits de la région, en matière d'habitation.

47. Le terme « autochtone » inclut notamment les Indiens, les Inuits et les Métis, selon la Loi constitutionnelle du Canada.

Objectif organisationnel 8

Mettre en valeur l'offre de service de l'organisation en région.

Cible	Résultat 2013-2014
Élaborer et déployer une stratégie pour assurer une plus grande présence de l'organisation sur les réseaux sociaux.	Les travaux débiteront en 2014-2015.
Élaborer une stratégie Web régionale afin de mettre en valeur l'information propre à chacune des régions, en matière d'habitation.	Les travaux débiteront en 2014-2015.

Objectif organisationnel 9

Améliorer les façons de faire en matière de représentation régionale.

Cible	Résultat 2013-2014
Adapter la structure de l'organisation et déployer une stratégie pour assurer sa présence et son leadership régional dans la mise en œuvre de nouveaux partenariats.	<p>Durant la période 2013-2014, la Société a participé à 57 rencontres organisées par les conférences administratives régionales (CAR), et ce, dans les 17 régions administratives du Québec. La participation de la Société à ces différentes rencontres lui a permis d'accentuer et d'améliorer sa présence, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• en présentant de façon générale ses programmes et, plus précisément, ses interventions régionales;• en offrant la possibilité d'établir des ententes et des partenariats interministériels. <p>La présence régionale de la Société aux CAR lui a permis :</p> <ul style="list-style-type: none">• de susciter l'intérêt des autres participants pour les interventions régionales de la Société en matière d'habitation,• de connaître certaines préoccupations et réalités régionales,• d'établir des liens avec les intervenants locaux,• de participer à une première entente relative à l'immigration.

Objectif organisationnel 10

Améliorer les façons de faire de l'organisation en matière de gestion déléguée de ses programmes d'amélioration de l'habitat.

Cible	Résultat 2013-2014
Concevoir et mettre en ligne des manuels portant sur l'application des programmes d'amélioration de l'habitat à l'intention des mandataires concernés.	<p>Au 31 mars 2014, les modalités d'application du programme Rénovation Québec sont disponibles dans l'Espace partenaires du site Web de la Société.</p> <p>En 2014-2015, le manuel du Programme d'adaptation de domicile ainsi que celui du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement seront mis à la disposition des partenaires du secteur de l'amélioration de l'habitat.</p>
Concevoir et diffuser un outil permettant l'accès en ligne à une formation de base sur l'application des programmes d'amélioration de l'habitat.	Le processus d'accréditation des inspecteurs des programmes d'amélioration de l'habitat sera revu en 2014-2015 et un nouveau projet visant à optimiser l'accompagnement et le soutien qui leur sont offerts verra le jour.

Objectif organisationnel 11

Valoriser l'engagement bénévole au sein du réseau de l'habitation sociale et communautaire.

Cible	Résultat 2013-2014
Souligner les actes bénévoles qui touchent les domaines de la culture, de la santé et du bien-être, et du développement durable.	Les travaux débiteront en 2014-2015.

Objectif organisationnel 12

Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec.

Cible	Résultat 2013-2014
Réaliser des logements sociaux et communautaires additionnels sous réserve des engagements financiers gouvernementaux.	Voir la section Résultats, Objectif 1.1, page 28.

Objectif organisationnel 13

Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles.

Cible	Résultat 2013-2014
Maintenir les programmes d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les aînés autonomes.	Voir la section Résultats, Objectif 2.1, page 34.

Objectif organisationnel 14

Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.

Cible	Résultat 2013-2014
Faciliter l'accès aux programmes Allocation-logement et Supplément au loyer.	Voir la section Résultats, Objectif 1.3, page 33.
Mettre en œuvre le Plan québécois des infrastructures 2013-2023 au regard du logement social.	Voir la section Résultats, Objectif 1.2, page 31.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les Plans d'action sur les changements climatiques 2006-2012 et 2013-2020 du gouvernement du Québec prévoient l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. En 2005-2006, une entente a été conclue entre la Société et Hydro-Québec, ce qui a permis d'offrir une aide financière aux offices d'habitation pour

l'implantation de différentes mesures d'économie d'énergie dans les HLM publics. Ces mesures concernent le contrôle du chauffage (thermostats électroniques), les produits d'éclairage, certains appareils électroménagers ainsi que le remplacement des fenêtres, l'isolation des murs principaux, du toit ou des fondations des bâtiments et l'ajout de ventilateurs à récupération de chaleur.

État d'avancement de l'application du programme d'efficacité énergétique dans les logements	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de mesures appliquées	832	883	1 121
Économie énergétique annuelle	35,7 GWh	33,2 GWh	31,1 GWh
Économie financière annuelle	2,5 M\$	2,2 M\$	2,1 M\$

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Au cours de la période de référence 2013-2014, 84 organismes ont appliqué un total de 832 mesures d'économie d'énergie dans le cadre du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – volet social d'Hydro-Québec. Le nombre de mesures appliquées est demeuré sensiblement le même que l'année précédente. Depuis le début du programme, en 2006, ce sont 499 offices d'habitation et autres organismes, sur 544 partenaires admissibles, qui ont appliqué au moins une mesure d'économie d'énergie. Certains se sont d'ailleurs prévalus du programme plus d'une fois. Les organismes admissibles auront l'occasion de continuer de profiter du programme, car l'entente avec Hydro-Québec se poursuit jusqu'au 31 décembre 2015 pour les mesures qui s'appliquent lors de travaux de rénovation des bâtiments (fenêtres, isolation et ventilation).

Dans le but de permettre à la Société et à l'ensemble de ses partenaires d'assurer un meilleur suivi de la consommation énergétique du parc de HLM et, par le fait même, de mesurer les économies d'énergie réellement réalisées grâce au programme d'Hydro-Québec, la Société travaille activement à mettre en place un outil informatique de production de bilans énergétiques.

De plus, la Société a collaboré à l'implantation du programme Remplacement de frigo pour les ménages à faible revenu d'Hydro-Québec. Ce programme offre aux ménages à faible revenu de l'ensemble du Québec (habitations publiques et privées) la possibilité de remplacer leur vieux réfrigérateur énergivore. Depuis le début de ce programme, en 2011, ce sont 3 340 réfrigérateurs qui ont été remplacés dans les HLM.

La Société collabore également à l'implantation d'un nouveau programme d'efficacité énergétique offert par Hydro-Québec : le programme Produits économiseurs d'eau et d'énergie. Il permet à la population québécoise de se procurer l'une des troussees offertes contenant des appareils de plomberie qui feront économiser de l'eau et, par conséquent, de l'énergie lorsqu'il s'agit d'eau chaude. Chaque trousse contient une pomme de douche à débit réduit, un aérateur pour le robinet de la salle de bain et un aérateur pour le robinet de la cuisine.

Hydro-Québec a aussi conclu des ententes jusqu'en 2015 avec une douzaine de municipalités afin de collaborer à un projet pilote qui vise à réduire la facture énergétique des logements privés chauffés à l'électricité en facilitant l'implantation de certaines mesures d'économie d'énergie et de rénovation. Les subventions d'Hydro-Québec s'ajoutent à celles qui sont versées par l'entremise du PRQ de la Société.

Enfin, au Nunavik, la Société collabore avec Hydro-Québec, depuis l'été 2013, à l'application d'un programme de remplacement de l'éclairage incandescent par de l'éclairage efficace dans tout le parc de HLM de cette région. Le coût du remplacement des ampoules est assumé à part entière par Hydro-Québec, tandis que les ampoules sont remplacées par le personnel d'entretien de l'Office municipal d'habitation Kativik. Toutes les ampoules incandescentes seront récupérées par Hydro-Québec qui en disposera de façon écoresponsable. L'entente prend fin le 31 décembre 2014.

LES ÉTATS FINANCIERS



RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société d'habitation du Québec (Société) ont été dressés par la direction qui est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le rapport annuel de gestion concordent avec les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. La direction procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

Président-directeur général,



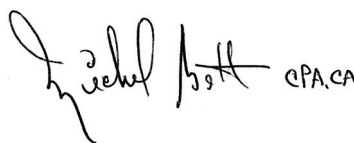
Charles Larochelle

Québec, le 26 août 2014

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Le comité de vérification assiste le conseil d'administration dans cette tâche. Ce comité rencontre la direction de la Société et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société, pour l'exercice clos le 31 mars 2014, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de son audit, la responsabilité de la direction pour ses états financiers, sa responsabilité d'auditeur ainsi que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Directeur général de l'administration,



Michel Bettez, CPA, CA



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société d'habitation du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la

préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société d'habitation du Québec au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 26 août 2014

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice clos le 31 mars 2014

(en milliers de dollars)

	Notes	Budget (note 28)	2014	2013 Redressé (note 3)
REVENUS				
Contributions	4			
Gouvernement du Québec		488 105	335 231	399 862
Société canadienne d'hypothèques et de logement		407 934	406 199	389 069
Contributions non récurrentes du gouvernement du Québec	10	—	75 076	774 175
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	26	174 588	174 389	163 957
Intérêts	26	32 887	29 773	30 984
Autres	5	80	669	477
		1 103 594	1 021 337	1 758 524

CHARGES				
Coût des programmes	4	877 984	833 391	804 742
Frais financiers	6,26	80 122	72 667	81 327
Frais d'administration	7,26	36 099	35 752	37 114
Amortissement des immobilisations corporelles	21	109 389	109 703	103 320
Autres	8	—	560	939
		1 103 594	1 052 073	1 027 442

(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE		—	(30 736)	731 082
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI			167 337	(638 392)
REDRESSEMENT	3		(130 991)	(56 344)
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE REDRESSÉ			36 346	(694 736)
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE			5 610	36 346

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2014

(en milliers de dollars)

	Notes	2014	2013 Redressé (note 3)
ACTIFS FINANCIERS			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	9	—	29 396
Intérêts courus sur les prêts et autres	26	5 541	7 324
Débiteurs	10	863 834	990 232
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	11	93 150	125 066
Contribution recouvrable – Gouvernement du Québec	20	42 186	37 690
Prêts	12, 26	536 173	468 466
Placements de portefeuille	13	10 610	13 136
Encaisse réservée	14	27 670	9 634
		1 579 164	1 680 944
PASSIFS			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	9	20 186	—
Créditeurs et charges à payer	15	202 223	251 290
Dû au gouvernement du Québec sans modalité de remboursement		13 530	13 530
Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	26	31 612	37 547
Provision pour vacances	22	3 541	3 494
Emprunts temporaires	16, 26	262 778	283 801
Subventions à payer	17	707 596	783 065
Dette à long terme	18, 26	1 732 896	1 633 867
Contributions reportées – Société canadienne d'hypothèques et de logement	19	120	7 195
Provision pour congés de maladie	22	6 204	6 586
Provision pour pertes sur garanties de prêts	20	42 186	37 690
		3 022 872	3 058 065
DETTE NETTE		(1 443 708)	(1 377 121)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	21	1 449 318	1 413 467
EXCÉDENT CUMULÉ		5 610	36 346
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	23		
ÉVENTUALITÉS	24		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente du conseil d'administration,



Ginette Fortin, FCPA, FCGA, ASC

Président-directeur général,



Charles Larochelle

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice clos le 31 mars 2014

(en milliers de dollars)

	Notes	Budget (note 28)	2014	2013 Redressé (note 3)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI			(1 246 130)	(2 021 968)
Redressement : Application de la norme sur les paiements de transfert	3		(130 991)	(56 344)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE REDRESSÉE			(1 377 121)	(2 078 312)
Variation de la dette nette de l'exercice				
Immobilisations corporelles				
Acquisitions, incluant les intérêts capitalisés	21	(127 504)	(145 672)	(133 252)
Amortissement	21	109 389	109 703	103 320
Dispositions	21	—	118	41
		(18 115)	(35 851)	(29 891)
(Déficit) excédent de l'exercice		—	(30 736)	731 082
(Augmentation) diminution de la dette nette		(18 115)	(66 587)	701 191
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE			(1 443 708)	(1 377 121)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice clos le 31 mars 2014

(en milliers de dollars)

	Notes	2014	2013
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
Rentrées de fonds – contributions		924 369	821 258
Sorties de fonds – autres		(376)	(364)
Sorties de fonds – coût des programmes		(748 610)	(590 119)
Sorties de fonds – frais d'administration		(35 245)	(37 204)
Intérêts reçus		8 271	9 208
Intérêts payés		(78 602)	(84 252)
		69 807	118 527
Encaisse réservée	14	(18 036)	(8 023)
Sommes détenues pour le compte de tiers	15		
Rentrées de fonds – sommes reçues		22 607	10 748
Sorties de fonds – sommes versées		(4 704)	(2 765)
Intérêts reçus		153	40
		18 056	8 023
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		69 827	118 527

ACTIVITÉS DE PLACEMENT			
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	11	(87 550)	(71 540)
Encaissements sur les placements de portefeuille		2 526	6 731
Acquisitions de placements de portefeuille		—	(8 488)
Encaissements sur les prêts		32 270	7 033
Flux de trésorerie liés aux activités de placement		(52 754)	(66 264)

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

De l'exercice clos le 31 mars 2014

(en milliers de dollars)

	Notes	2014	2013
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	21	(145 311)	(132 511)
Produits sur la disposition d'immobilisations corporelles	21	650	296
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		(144 661)	(132 215)

ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts temporaires		390 171	239 948
Remboursements d'emprunts temporaires		(148 223)	(39 802)
Nouvelle dette à long terme		98 649	—
Remboursements sur la dette à long terme		(262 591)	(115 774)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		78 006	84 372
(Diminution) augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie		(49 582)	4 420
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	9	29 396	24 976
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	9	(20 186)	29 396

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2014

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Société, personne morale constituée par loi spéciale (*Loi sur la Société d'habitation du Québec*, RLRQ, chapitre S-8), a pour objets :

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

La Société prépare et met en œuvre, avec l'autorisation du gouvernement, les programmes lui permettant de rencontrer ses objets.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Conformément au modèle de présentation recommandé par le *Manuel de CPA Canada pour le secteur public*, la Société présente les données budgétaires pour l'état des résultats ainsi que pour l'état de la variation de la dette nette telles que prévues et approuvées à l'origine. Les données budgétaires de l'exercice financier 2013-2014 de la Société ont été approuvées par son conseil d'administration le 4 avril 2013, avant même que le mode de présentation des résultats réels soit finalisé en raison des répercussions de l'application de la norme comptable canadienne pour le secteur public sur les paiements de transfert en 2012-2013. La note 28 explique et présente ces répercussions.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige le recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont des incidences sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges de l'exercice présentés dans les états financiers. Des estimations et hypothèses ont été utilisées pour évaluer les principaux éléments, tels que la provision pour pertes sur garanties de prêts, la provision pour congés de maladie, la durée de vie utile des immobilisations, la moins-value durable des placements et le coût des programmes et les contributions de la SCHL concernant la comptabilisation sur la base des travaux réalisés pour les programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Rénovation Québec. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions établies par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société recense, mesure et suit ses risques financiers afin de réduire leurs incidences sur ses résultats et sa situation financière. L'approche de la Société quant à la gestion des risques liés aux instruments financiers est présentée à la note 25.

Tous les instruments financiers de la Société sont classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement.

À la date de la transaction, les coûts de transaction pour les instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement sont ajoutés à la valeur comptable de ceux-ci.

Les actifs financiers se qualifiant comme instruments financiers sont composés des postes suivants : trésorerie et équivalents de trésorerie, intérêts courus sur les prêts et autres, débiteurs, avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables, prêts, placements de portefeuille et encaisse réservée.

Les passifs financiers sont composés des postes suivants : créditeurs et charges à payer, intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires, provision pour

vacances, emprunts temporaires, subventions à payer et dette à long terme.

Un passif financier est décomptabilisé lorsque les obligations de l'entité sont éteintes, annulées ou qu'elles arrivent à expiration.

Les revenus et les charges d'intérêts sont évalués selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Dépréciation d'actifs financiers

À chaque fin d'exercice, si une indication objective de dépréciation des actifs financiers ou groupes d'actifs financiers existe, ceux-ci sont évalués pour déterminer si une dépréciation doit être comptabilisée.

Ainsi, lorsqu'un placement de portefeuille subit une moins-value durable, la valeur comptable de ce dernier doit être diminuée afin de refléter cette diminution.

Quant aux prêts, des provisions pour moins-values doivent être comptabilisées afin de présenter ces derniers au moindre du coût et de la valeur de recouvrement nette.

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus, y compris les gains réalisés, sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Contributions

Lorsque la Société est bénéficiaire, elle doit comptabiliser à titre de revenu un paiement de transfert dans l'exercice où le transfert a été autorisé et où la Société satisfait à tous les critères d'admissibilité, sauf lorsque, et dans la mesure où, le transfert crée une obligation répondant à la définition d'un passif. Si un passif est créé, la comptabilisation à titre de revenu a lieu à mesure que les conditions relatives à ce passif sont respectées.

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

Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles

La contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles est constatée à mesure qu'elle est gagnée en vertu de la réglementation en vigueur.

Intérêts

Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés.

CHARGES

Les charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice.

Coût des programmes

Les montants imputés au coût des programmes sont comptabilisés à titre de charges dans l'exercice où le transfert est autorisé et où le bénéficiaire satisfait à tous les critères d'admissibilité.

ACTIFS FINANCIERS

Les actifs financiers constituent des éléments d'actif qui peuvent être utilisés pour rembourser les dettes existantes ou pour financer des opérations futures; ils ne sont pas destinés à être utilisés pour la prestation de services.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires, dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, et les placements facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Prêts

Les intérêts créditeurs sont constatés au moment où ils sont gagnés. Lorsque le recouvrement du capital ou des intérêts n'est pas raisonnablement sûr, la comptabilisation des intérêts créditeurs cesse.

Placements de portefeuille

Les placements de portefeuille comprennent des placements ayant une échéance supérieure à trois mois à partir de la date d'acquisition. Les placements de portefeuille se composent d'instruments du marché monétaire tels que des certificats de dépôt à terme ainsi que des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) de tiers.

PASSIFS

Les passifs constituent des obligations de la Société envers des tiers en date des états financiers en raison d'opérations ou d'événements passés et dont leur acquittement donnera lieu à une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques dans le futur.

Contributions reportées – Société canadienne d'hypothèques et de logement

Les contributions reçues sont reportées lorsque les stipulations de l'accord créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Les contributions reportées sont diminuées et un montant équivalent de revenu est comptabilisé à mesure que les conditions relatives au passif sont respectées.

Avantages sociaux futurs

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des congés de maladie par les employés.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, étant donné que la direction ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour pertes sur garanties de prêts

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

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties, à l'exception des terrains. Leur coût inclut les frais financiers capitalisés pendant la période de construction, d'amélioration ou de développement.

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

des systèmes. Les développements informatiques en cours ne font pas l'objet d'amortissement.

Les bâtiments acquis sous forme d'apport ou pour une valeur symbolique sont comptabilisés à la juste valeur au moment de leur acquisition.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur les immobilisations corporelles sont passées en charge dans les résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

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

Catégories	Durée
Bâtiments	35 à 40 ans
Améliorations majeures	20 ans
Améliorations locatives	5 ans
Matériel et équipement (incluant les logiciels)	3 ans
Développement informatique	5 ans

3. REDRESSEMENT

Au 1^{er} avril 2012, la Société a adopté la norme comptable SP 3410 – paiements de transfert et avait fait le choix d'appliquer celle-ci rétroactivement. La mise en application de cette norme était complexe et a ainsi rendu difficile le choix de la méthode comptable appropriée pour les programmes AccèsLogis Québec (ACL) et Rénovation Québec (PRQ). En effet, la difficulté résidait principalement dans l'analyse des données disponibles et des interprétations possibles relativement aux méthodes comptables à utiliser.

Plus précisément, en ce qui concerne l'établissement du paiement de transfert du programme ACL, la Société a jugé qu'elle ne disposait pas, au moment de publier les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2013, d'une information précise et d'une mesure fiable concernant les travaux réalisés. C'est pourquoi les paiements de transfert relatifs au programme ACL ont été comptabilisés jusqu'au 31 mars 2013 en considérant uniquement la partie des coûts des projets faisant l'objet de subventions par la Société et terminés au cours de l'exercice. La note 3 (b) des états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2013 exposait cette situation.

Quant à l'établissement du paiement de transfert du programme PRQ, au moment de publier les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2013, la Société n'était pas en mesure d'appuyer la comptabilisation des charges et des revenus de ce programme sur la base des travaux réalisés. Ainsi, les paiements de transfert relatifs au PRQ ont été comptabilisés jusqu'au 31 mars 2013 sur la base des réclamations des mandataires.

En 2013-2014, la Société a procédé à des analyses afin de mieux comprendre la complexité de l'information disponible pour ainsi être en mesure de comptabiliser les paiements de transfert des programmes ACL et PRQ sur la base des travaux réalisés. Ce redressement est comptabilisé rétroactivement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2013, il a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les éléments suivants :

	PROGRAMMES		TOTAL
	ACL	PRQ	
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ			
Contributions – Société canadienne d'hypothèques et de logement	(15 120)	(1 199)	(16 319)
Coût des programmes	57 201	1 127	58 328
Excédent de l'exercice	(72 321)	(2 326)	(74 647)
Déficit cumulé au début de l'exercice	43 826	12 518	56 344
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	(116 147)	(14 844)	(130 991)
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE			
Débiteurs (Contributions Société canadienne d'hypothèques et de logement – note 10)	446	—	446
Créditeurs et charges à payer (Bénéficiaires de subventions – note 15)	126 937	14 844	141 781
Contributions reportées – Société canadienne d'hypothèques et de logement	(10 344)	—	(10 344)
Dettes nettes	116 147	14 844	130 991
Excédent cumulé	(116 147)	(14 844)	(130 991)
ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE			
Dettes nettes au début de l'exercice	43 826	12 518	56 344
Excédent de l'exercice	(72 321)	(2 326)	(74 647)
Dettes nettes à la fin de l'exercice	116 147	14 844	130 991
NOTES COMPLÉMENTAIRES			
23. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	(126 937)	(14 844)	(141 781)
24. ÉVENTUALITÉS	(105 773)	—	(105 773)

4. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES

PROGRAMMES	2014			2013 Redressé (note 3)		
	COÛT	CONTRIBUTIONS		COÛT	CONTRIBUTIONS	
		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL
Aide au logement social, communautaire et abordable						
Logement à but non lucratif						
<i>Public</i>						
Volet régulier	259 079	34 284	224 795	242 714	44 814	197 900
Volet Inuit ^(a)	79 315	28 237	51 078	82 608	25 909	56 699
	338 394	62 521	275 873	325 322	70 723	254 599
<i>Privé</i>						
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	32 264	8 345	23 919	33 994	8 795	25 199
Logements autochtones urbains	7 976	2 018	5 958	7 736	1 952	5 784
Logements autochtones ruraux	9 234	2 320	6 914	9 216	2 314	6 902
	49 474	12 683	36 791	50 946	13 061	37 885
	387 868	75 204	312 664	376 268	83 784	292 484

(a) Inclut une dépense de 1 222 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 187 milliers de dollars) en vertu du programme de Construction de logements nordiques au Nunavik (décret 190-2008). La totalité de cette dernière est assumée par le gouvernement du Québec.

4. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES (suite)

PROGRAMMES	2014			2013 Redressé (note 3)		
	COÛT	CONTRIBUTIONS		COÛT	CONTRIBUTIONS	
		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL
Aide au logement social, communautaire et abordable (suite)						
Montant reporté (page 97)						
Logement à but non lucratif	387 868	75 204	312 664	376 268	83 784	292 484
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	195 793	177 991	17 802	175 873	155 249	20 624
Supplément au loyer	80 872	60 295	20 577	75 517	54 439	21 078
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	71 888	36 841	35 047	72 652	37 172	35 480
Logement abordable Québec						
Volet social et communautaire	5 364	4 262	1 102	11 376	11 376	—
Volet privé	180	191	(11)	199	203	(4)
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs						
Programme 2004	3 874	3 874	—	4 204	4 204	—
Programme 2005	1 002	1 002	—	1 093	1 093	—
Aide aux organismes communautaires	1 520	1 520	—	1 520	1 520	—
Spécial de supplément au loyer	467	467	—	—	—	—
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	358	358	—	(222)	(222)	—
Initiative en habitation au Nunavik	37	37	—	53	53	—
Sous-total	749 223	362 042	387 181	718 533	348 871	369 662

4. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES (suite)

PROGRAMMES	2014			2013 Redressé (note 3)		
	COÛT	CONTRIBUTIONS		COÛT	CONTRIBUTIONS	
		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL
Amélioration de l'habitat						
Rénovation Québec	27 488	27 488	—	28 641	29 122	(481)
Adaptation de domicile	27 070	27 070	—	26 207	26 219	(12)
Aide à la rénovation en milieu rural	14 119	8 199	5 920	19 055	11 370	7 685
Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite	8 706	8 706	—	3 403	3 403	—
Réparations d'urgence	2 001	890	1 111	3 599	2 100	1 499
Logements adaptés pour aînés autonomes	872	246	626	3 050	1 680	1 370
Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik	300	300	—	450	450	—
Amélioration des maisons d'hébergement	289	114	175	845	552	293
Revitalisation des vieux quartiers	105	105	—	101	101	—
Sous-total	80 950	73 118	7 832	85 351	74 997	10 354
Accession à la propriété						
Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région de Kativik	2 652	2 640	12	424	436	(12)
Logements en régions éloignées	—	1	(1)	8	8	—
Sous-total	2 652	2 641	11	432	444	(12)

4. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES (suite)

PROGRAMMES	2014			2013 Redressé (note 3)		
	COÛT	CONTRIBUTIONS		COÛT	CONTRIBUTIONS	
		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL		GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL
Appui à l'industrie						
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	406	406	—	372	372	—
Divers programmes en phase de fermeture ^(b)	160	192	(32)	54	(71)	125
TOTAL	833 391	438 399	394 992	804 742	424 613	380 129
CONTRIBUTIONS						
Coût des programmes		438 399	394 992		424 613	380 129
Frais d'administration (note 7)		24 545	11 207		28 174	8 940
Insuffisance des contribu- tions du gouvernemen t du Québec sur le coût des programmes et les frais d'administration		(127 713)	—		(52 925)	—
TOTAL		335 231	406 199		399 862	389 069

(b) Les divers programmes en phase de fermeture regroupés à ce poste sont les suivants : Aide au logement populaire, RénoVe, Aide à la mise de fonds, Logement abordable Québec - Volet Nord-du-Québec, Projet d'aide québécoise aux victimes du typhon Haiyan aux Philippines et Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la Pyrite.

5. AUTRES REVENUS

	Note	2014	2013
Honoraires		-	24
Gain sur la disposition de terrains		532	255
Gain sur la vente de placements de portefeuille	13	29	142
Revenus divers		108	56
		669	477

6. FRAIS FINANCIERS

	Note	2014	2013
Intérêts sur la dette à long terme		69 117	79 025
Intérêts sur les emprunts temporaires	16	3 550	2 302
		72 667	81 327

7. FRAIS D'ADMINISTRATION

	Note	2014	2013
Traitements et autres rémunérations	22	27 712	28 188
Services de transport et de communication		983	1 184
Services professionnels et autres	26	3 989	4 455
Loyers	26	2 711	2 729
Fournitures et approvisionnements		218	183
Subventions diverses		139	375
		35 752	37 114

Ces frais d'administration sont compensés par des contributions qui sont réparties comme suit :

	2014	2013
Gouvernement du Québec	24 545	28 174
Société canadienne d'hypothèques et de logement	11 207	8 940
	35 752	37 114

8. AUTRES CHARGES

	Note	2014	2013
Remise aux organismes du gain ou du produit sur la disposition de terrains		560	296
Perte sur placements de portefeuille	13	-	643
		560	939

Comme il est stipulé dans les accords de mise en œuvre concernant le Programme d'aide au logement social qui sont intervenus entre la Société et la SCHL, la Société remet les gains ou les produits sur la disposition d'immeubles (terrains et bâtiments) se rapportant à ce programme aux partenaires, en proportion de leurs parts dans les dépenses budgétaires qui y sont attribuables, par l'entremise des organismes subventionnés.

9. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2014	2013
Découvert bancaire	(20 186)	(3 016)
Placements, au coût, 1,100 % à 1,330 %, échus au cours de l'exercice	-	32 412
	(20 186)	29 396

10. DÉBITEURS

	2014	2013 Redressé (note 3)
Contributions		
Gouvernement du Québec ^(a)	710 528	790 514
Société canadienne d'hypothèques et de logement	88 236	127 682
Bénéficiaires de subventions	43 391	48 675
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	20 744	22 857
Avance au fonds consolidé du revenu	434	-
Autres	501	504
	863 834	990 232

(a) Ce montant inclut notamment une somme de 229 865 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 255 405 milliers de dollars) afin de pourvoir au paiement des dépenses inscrites au déficit cumulé au 31 mars 2010 de Immobilière SHQ, en vertu du décret 244-2013 du 27 mars 2013, une somme de 366 787 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 518 770 milliers de dollars) pour le paiement des dépenses inscrites à la dette nette au 1^{er} avril 2012, à la suite de l'application de la norme comptable sur les paiements de transfert, autorisé en vertu du décret 245-2013 du 27 mars 2013 et une somme de 75 076 milliers de dollars au 31 mars 2014 pour le paiement de dépenses inscrites à la dette nette au 1^{er} avril 2013 à la suite de la comptabilisation sur la base des travaux réalisés pour le programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif afin de se conformer, dans son application, à la norme comptable sur les paiements de transfert, autorisé en vertu du décret 210-2014 du 5 mars 2014. L'échéancier relatif à ces encaissements est à déterminer avec le gouvernement du Québec. Par ailleurs, ce montant de 75 076 milliers de dollars (31 mars 2013 : 774 175 milliers de dollars) a été comptabilisé parmi les revenus à titre de contributions non récurrentes du gouvernement du Québec au cours de l'exercice clos le 31 mars 2014.

11. AVANCES AUX OFFICES D'HABITATION POUR DES AMÉLIORATIONS MAJEURES CAPITALISABLES

Des avances ont été versées aux offices d'habitation depuis l'exercice clos le 31 mars 2009 pour des travaux d'améliorations majeures relatifs à des immeubles leur appartenant. Ces avances seront converties ultérieurement en prêts à long terme. À partir du versement des avances jusqu'à leur conversion en prêts à long terme, des intérêts sont facturés mais aucun remboursement de capital n'est exigé. Durant les travaux, ces intérêts sont

capitalisés au coût des améliorations majeures par les offices d'habitation. Subséquemment à la fin des travaux, les intérêts payés sur les avances sont inclus dans les charges encourues et pris en compte dans l'établissement de leurs résultats d'exploitation. En 2013-2014, la Société a converti des avances totalisant 119 466 milliers de dollars (31 mars 2013 : 172 582 milliers de dollars) en prêts.

Ces avances sans modalité de remboursement sont consenties à des taux d'intérêt fixes. Le taux au 31 mars 2014 est de 1,270 % (2013 : 1,271 % et 1,305 %).

12. PRÊTS

	2014					2013
	Taux d'intérêt fixe échéant					
	2015-2016 à 2019-2020	2020-2021 à 2024-2025	2025-2026 à 2029-2030	2030-2031 à 2033-2034	Total	Total
Prêts ^(a) garantis par hypothèques immobilières remboursables par mensualités ou annuités au taux d'intérêt de :						
6,875 %	5 651	23 935	—	—	29 586	41 944
7,000 % à 7,500 %	—	34 263	9 967	—	44 230	49 068
7,625 % à 7,875 %	52	67 169	36 428	—	103 649	112 268
8,000 % à 8,625 %	—	28 604	43 422	—	72 026	88 690
10,500 % à 15,125 %	448	—	153	—	601	839
	6 151	153 971	89 970	—	250 092	292 809
Prêts ^(a) non garantis remboursables par mensualités au taux d'intérêt de :						
2,960 %	—	86	—	—	86	98
3,563 % à 4,016 %	—	—	—	279 543	279 543	167 771
6,875 %	—	4 123	—	—	4 123	5 388
8,000 %	—	—	2 329	—	2 329	2 400
	—	4 209	2 329	279 543	286 081	175 657
	6 151	158 180	92 299	279 543	536 173	468 466

(a) Suite aux remboursements de capital et d'intérêts effectués par les organismes liés par des conventions d'exploitation avec la Société, les dépenses d'intérêts et d'amortissement de l'immobilisation acquise avec le prêt sont incluses aux charges encourues par ceux-ci et prises en compte dans l'établissement de leurs résultats d'exploitation. En vertu des conventions d'exploitation intervenues entre la Société et ses partenaires, les déficits ou les surplus d'exploitation sont partagés entre eux conformément aux modalités convenues (note 23).

L'échéancier des encaissements à recevoir au cours des prochains exercices sur les prêts se détaille comme suit :

2014-2015	30 169
2015-2016	31 978
2016-2017	33 816
2017-2018	35 978
2018-2019	38 291
	170 232
2019-2020 à 2023-2024	186 138
2024-2025 à 2028-2029	114 507
2029-2030 à 2033-2034	65 296
Total	536 173

13. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

	2014	2013
Certificat de dépôt (1,270 %, échu le 13 mai 2013)	-	2 500
Billets à terme adossés à des actifs de tiers	10 610	10 636
	10 610	13 136

Billets à terme adossés à des actifs (BTAA) de tiers

Au 31 mars 2014, la Société détient des BTAA émis conformément au plan de restructuration du Comité pan-canadien des investisseurs finalisé le 21 janvier 2009.

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les billets sont détenus à travers des structures sous forme de fiducies appelées « véhicules d'actifs-cadres (VAC) ». Les actifs sous-jacents sont essentiellement des trocs de défaillance de crédit pour VAC1 et VAC2, tandis que VAC3 contient notamment des actifs traditionnels tels que les créances hypothécaires résidentielles et commerciales.

Les actifs soutenus par la facilité de financement de marge pour les VAC1 et VAC2 sont constitués d'une combinaison de billets de catégories A-1, A-2, B et C assortis d'une échéance prévue jusqu'en juillet 2056. Les actifs inadmissibles dans VAC2 ont été séparés dans des billets reflats pour les actifs inadmissibles (AI). Les actifs dans VAC3 ont été séparés dans des billets reflats pour les actifs traditionnels (AT) et les actifs inadmissibles (AI).

Les billets de catégories A-1, A-2 et B portent intérêt au taux des acceptations bancaires moins 0,50 %. L'intérêt sur les billets de catégorie B est cumulatif et est payable seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1 et A-2 auront été réglés intégralement. Les billets de catégorie C portent intérêt au taux des acceptations

bancaires plus 20 %. Ces intérêts sont cumulatifs et payables seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1, A-2 et B auront été réglés intégralement.

Quant aux billets reflats pour actifs traditionnels et inadmissibles, ils portent intérêt à un taux qui sera rajusté en fonction du rendement des actifs sous-jacents.

Au 31 mars 2014, la Société détient des BTAA d'une valeur nominale de 13 214 milliers de dollars (31 mars 2013 : 13 240 milliers de dollars) émis par des tiers et dont la valeur nette était de 10 610 milliers de dollars (31 mars 2013 : 10 636 milliers de dollars).

Catégories	2014	2013
VAC2		
Catégorie A-1	9 130	9 130
Catégorie A-2	2 874	2 874
Catégorie B	522	522
Catégorie C	388	388
	12 914	12 914
VAC3		
Billets reflats pour actifs traditionnels	186	186
Billets reflats pour actifs inadmissibles	114	140
	300	326
Valeur nominale	13 214	13 240
Provision cumulée pour moins-value	2 604	2 604
Valeur nette	10 610	10 636

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de BTAA inclus dans le plan de restructuration, la direction a estimé le montant de BTAA qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur la valeur nominale. Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2014 en fonction de l'information disponible à ce jour. La moins-value est estimée selon une technique d'évaluation tenant compte de la qualité du crédit des actifs sous-jacents ainsi que de certaines hypothèses et probabilités. Elle tient compte également de la séquence de subordination imbriquée dans les billets : les billets C sont subordonnés aux billets B, les billets B le sont aux billets A-2 et les billets A-2 le sont aux billets A-1. Cette structure en cascade vise à ce que les tranches subordonnées absorbent les premières pertes jusqu'à concurrence de leur valeur nominale de façon à immuniser les tranches supérieures. Ainsi, ce sont les billets C et B qui absorbent les plus grandes baisses de valeur.

La Société considère que les BTAA n'ont pas subi de moins-value durable additionnelle durant l'exercice clos le 31 mars 2014. Les encaissements en capital de l'exercice totalisent 55 milliers de dollars (31 mars 2013 : 742 milliers de dollars) dont un montant de 29 milliers de dollars qui avait préalablement fait l'objet d'une radiation. Ce recouvrement a été inscrit à titre de gain sur la vente de placements de portefeuille au poste « Autres revenus » (note 5).

14. ENCAISSE RÉSERVÉE

L'encaisse réservée est constituée des réserves de remplacement centralisées relatives au Programme de logement à but non lucratif privé – coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif au montant de 1 073 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 1 231 milliers de dollars). Ce compte sert à réaliser des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation pour les coopératives d'habitation bénéficiaires de ce programme. La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse au poste « créditeurs et charges à payer » aux passifs de la Société.

Ce poste est également composé de sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif qui sont redistribuées à des organismes qui œuvrent dans le domaine du logement coopératif et à but non lucratif au montant de 452 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 312 milliers de dollars). La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse au poste « créditeurs et charges à payer » aux passifs de la Société.

Finalement, l'encaisse réservée comprend également des sommes détenues temporairement destinées au Fonds québécois d'habitation communautaire (FQHC). Ce dernier est institué en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (RLRQ, chapitre C-38). Ce fonds a pour objectif de promouvoir le développement, le maintien et l'amélioration de l'habitation communautaire et de susciter la contribution du milieu à cet effet. Les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec prévoient que les organismes bénéficiant de ces derniers versent une contribution au FQHC correspondant habituellement au capital remboursé ou à rembourser au cours des 10 premières années. Depuis avril 2012, la Société a encaissé des sommes destinées au FQHC provenant du refinancement des premiers organismes ayant contracté des prêts en vertu de ces programmes

pour un premier terme de 10 ans ou en début d'exploitation pour les projets débutés après le 9 février 2012. Or, certaines analyses et vérifications doivent être complétées avant que la Société puisse verser les sommes encaissées. Le total des sommes encaissées se chiffre à 26 145 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 8 091 milliers de dollars). La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse au poste « créditeurs et charges à payer ».

15. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Note	2014	2013 Redressé (note 3)
Bénéficiaires de subventions		170 412	238 714
Fournisseurs et autres		4 121	2 942
Sommes détenues pour le compte de tiers	14	27 690	9 634
		202 223	251 290

16. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société est autorisée par le gouvernement du Québec à effectuer des emprunts à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou du Fonds de financement, entité sous contrôle commun, jusqu'à un maximum de 975 000 milliers de dollars, et ce, jusqu'au 31 mars 2014. À compter du 1^{er} avril 2014, ce maximum sera de 735 000 milliers de dollars, et ce, jusqu'au 31 mars 2017.

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux fixe négocié au moment de l'emprunt. Au 31 mars 2014, la Société détient trois emprunts échéant le 1^{er} avril 2014 au taux de 1,270 % (31 mars 2013 : cinq emprunts échus le 2 avril 2013 aux taux de 1,271 % et 1,305 %).

Depuis le 1^{er} avril 2013, la Société est également autorisée par le gouvernement du Québec à effectuer des emprunts temporaires à même le fonds consolidé du revenu jusqu'à un maximum de 5 000 milliers de dollars, et ce, jusqu'au 31 mai 2018. Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux préférentiel au moment de l'emprunt. Au 31 mars 2014, la Société ne détient aucun emprunt en vertu de cette autorisation.

Les intérêts sur les emprunts temporaires de l'exercice sont imputés au poste de charges « frais financiers » (note 6).

17. SUBVENTIONS À PAYER

En vertu des programmes énumérés ci-dessous, la Société s'est engagée à rembourser le capital et les intérêts équivalant au montant de la subvention de la Société. Les taux d'intérêt varient entre 1,457 % et 4,900 % (31 mars 2013 : 1,481 % et 5,500 %).

Le solde dû en capital par programme se détaille comme suit :

	2014	2013
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif ^(a)	443 614	489 795
Rénovation Québec	102 535	113 932
Logement abordable Québec		
Volet social et communautaire ^(a)	147 500	162 749
Volet privé	8 156	9 286
Revitalisation des vieux quartiers	5 764	6 958
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif ^(a)	27	345
	707 596	783 065

En présumant que les refinancements seront réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui prévalaient au 31 mars 2014, l'échéancier des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices est le suivant :

2014-2015	75 624
2015-2016	76 158
2016-2017	76 330
2017-2018	77 551
2018-2019	78 606
2019-2020 à 2023-2024	280 997
2024-2025 à 2026-2027	42 330
	707 596

(a) La Société détient une garantie hypothécaire sur les immeubles visés par ces programmes afin d'assurer le respect par les organismes des conditions assumées par ces derniers, aux termes de la convention d'exploitation existant entre la Société et les organismes.

18. DETTE À LONG TERME

	2014			2013
	Taux d'intérêt fixe échéant		Total	Total
	2014-2015 à 2018-2019	2019-2020 à 2033-2034		
SCHL				
Obligations				
remboursables par versements mensuels 1,490 % à 4,810 %	648 597	119 368	767 965	757 265
remboursables par versements annuels ou semestriels et rachetables par anticipation 6,875 % à 11,000 %	—	238 718	238 718	261 415
remboursables par versements annuels 5,944 %	149	241 461	241 610	251 087
Emprunt garanti par hypothèque immobilière remboursable par versements mensuels 2,750 % à 7,875 %	373	389	762	808
	649 119	599 936	1 249 055	1 270 575
Autres				
Obligation				
remboursable par versements annuels et assurés par la SCHL 8,950 % remboursée le 1 ^{er} juillet 2013	—	—	—	131 639
Billets				
remboursables par versements mensuels 3,563 % à 4,016 %	—	483 841	483 841	231 653
	649 119	1 083 777	1 732 896	1 633 867

En présumant que les refinancements seront réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui prévalaient au 31 mars 2014, l'échéancier des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices sur la dette à long terme se détaille comme suit :

2014-2015	133 330
2015-2016	131 999
2016-2017	129 215
2017-2018	124 904
2018-2019	123 220
	642 668
2019-2020 à 2023-2024	568 687
2024-2025 à 2028-2029	374 528
2029-2030 à 2033-2034	147 013
Total	1 732 896

19. CONTRIBUTIONS REPORTÉES – SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Les contributions reportées de la SCHL sont liées au programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, au programme Logement abordable Québec, à certains programmes d'amélioration de l'habitat ainsi qu'aux frais d'administration reliés à ces programmes.

Ces contributions reportées se rapportent à des transferts reçus pour lesquels la Société ne satisfait pas à toutes les stipulations. Tant que ces dernières ne sont pas toutes respectées, les contributions de la SCHL constituent un passif pour la Société.

Les variations survenues au cours de l'exercice dans le solde des contributions reportées sont les suivantes :

	2014	2013 Redressé (note 3)
Solde au début	7 195	18 034
Nouvelles contributions de l'exercice relatives aux :		
Programmes		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	5 536	16 729
Amélioration de l'habitat ^{(a)(b)}	(2 490)	-
Frais d'administration	-	760
	10 241	35 523
Contributions constatées à titre de revenus de l'exercice relatives aux :		
Programmes		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	(10 356)	(23 550)
Amélioration de l'habitat ^(a)	463	(2 474)
Frais d'administration	(228)	(2 304)
Solde à la fin	120	7 195

	2014	2013 Redressé (note 3)
Le solde à la fin est composé des éléments suivants :		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	120	4 940
Amélioration de l'habitat ^(a)	-	2 027
Frais d'administration	-	228
	120	7 195

- (a) Les contributions se rapportent à l'Entente concernant certains programmes de rénovation et d'adaptation de domicile pour les programmes suivants : Aide à la rénovation en milieu rural, Adaptation de domicile, Rénovation Québec, Réparations d'urgence, Logements adaptés pour aînés autonomes, Amélioration des maisons d'hébergement et certains volets du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif.
- (b) Montant à rembourser à la SCHL.

20. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

	2014	2013
Solde au début	37 690	34 300
Provision de l'exercice	5 238	3 442
Exécution de garanties	(742)	(52)
Solde à la fin	42 186	37 690

	2014	2013
La provision (taux) par programme se répartit comme suit :		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (2,5 %)	28 741	23 949
Logement abordable Québec – Volet social et communautaire (5,5 %)	12 096	12 286
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif (6,0 %)	878	950
Logement à but non lucratif – Privé (2,0 %)	436	467
Aide au logement populaire (2,0 %)	35	38
	42 186	37 690

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec, comptabilisée aux actifs financiers, assure la disponibilité des fonds pour couvrir cette provision.

21. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains (b),(e)	Bâtiments (c)	Améliorations majeures (a),(d),(f)	Améliorations locatives	Matériel et équipement (incluant les logiciels)	Développement informatique (g)	Total
Coût							
1 ^{er} avril 2012	101 401	921 918	400 682	1 597	9 508	28 472	1 463 578
Acquisitions	6	—	130 334	—	250	2 662	133 252
Dispositions	41	—	—	—	—	—	41
31 mars 2013	101 366	921 918	531 016	1 597	9 758	31 134	1 596 789
Acquisitions	—	—	141 181	—	256	4 235	145 672
Dispositions	118	—	—	—	—	—	118
31 mars 2014	101 248	921 918	672 197	1 597	10 014	35 369	1 742 343
Amortissement cumulé							
1 ^{er} avril 2012	—	37 013	10 769	1 408	8 846	21 966	80 002
Amortissement de l'exercice	—	73 985	26 308	74	424	2 529	103 320
31 mars 2013	—	110 998	37 077	1 482	9 270	24 495	183 322
Amortissement de l'exercice	—	73 760	33 215	62	337	2 329	109 703
31 mars 2014	—	184 758	70 292	1 544	9 607	26 824	293 025
Valeur nette comptable							
31 mars 2013	101 366	810 920	493 939	115	488	6 639	1 413 467
31 mars 2014	101 248	737 160	601 905	53	407	8 545	1 449 318

- (a) Des intérêts sur les emprunts temporaires au Fonds de financement totalisant 660 milliers de dollars au 31 mars 2014 (452 milliers de dollars au 31 mars 2013) ont été capitalisés aux améliorations majeures.
- (b) La Société détient des terrains en qualité de superficière, d'une durée illimitée, pour un montant de 33 758 milliers de dollars (31 mars 2013 : 33 758 milliers de dollars). Le tréfonds de ces terrains appartient à la Ville de Montréal.
- (c) Des bâtiments ayant une valeur comptable de 64 287 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 72 338 milliers de dollars) sont érigés sur des terrains que la Société détient en qualité d'emphytéote. Les emphytéoses viennent à échéance entre 2025 et 2042. Les rentes annuelles sont assumées par les offices d'habitation et sont incluses dans leur déficit d'exploitation.
- (d) Des améliorations majeures ayant une valeur comptable de 50 575 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 46 020 milliers de dollars) ont été apportées à des bâtiments qui sont érigés sur des terrains que la Société détient en qualité d'emphytéote. Les emphytéoses viennent à échéance entre 2025 et 2042. Les rentes annuelles sont assumées par les offices d'habitation et sont incluses dans leur déficit d'exploitation.
- (e) Des travaux d'expertise ont révélé que la Société est propriétaire de terrains contaminés. En vertu de la réglementation en matière d'environnement, la Société pourrait être tenue de réaliser des travaux de décontamination. Compte tenu des conventions d'exploitation signées notamment entre la Société et les offices d'habitation, les coûts qui pourraient découler de ces travaux seront payés et se retrouveront dans le déficit d'exploitation de ces offices d'habitation dans l'année de leur réalisation. Par conséquent, étant donné que les déficits d'exploitation des offices d'habitation sont assumés généralement à quatre-vingt-dix pour cent (90 %) par la Société, et ce, par l'entremise du programme Logement à but non lucratif, les coûts de décontamination seront alors inclus dans les coûts de ce programme de la Société au moment où ceux-ci seront encourus par les offices d'habitation. Ces coûts sont estimés à 3 378 milliers de dollars (31 mars 2013 : 5 238 milliers de dollars).
- (f) Le montant des acquisitions qui se retrouve dans les « créditeurs et charges à payer » et qui n'a pas d'effet sur les flux de trésorerie s'élève à 6 365 milliers de dollars (31 mars 2013 : 6 004 milliers de dollars).
- (g) Le total du coût des immobilisations corporelles inclut des développements informatiques en cours pour un montant de 4 235 milliers de dollars (31 mars 2013 : aucun). Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations.

22. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Société participent soit au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite des ex-agents de la paix en services

correctionnels (RRAPSC-2). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les taux de cotisation de la Société au RRAS, au RRPE, au RREGOP et au RRAPSC-2 ont été respectivement de 12,30 %, 12,30 %, 9,18 % et de 7,50 % de la masse salariale cotisable du 1^{er} avril au 31 décembre 2013 et de 14,38 %, 14,38 %, 9,84 % et 9,80 % du 1^{er} janvier au 31 mars 2014.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1^{er} janvier 2014 (0,54 % au 1^{er} janvier 2013) de la masse salariale cotisable qui doit être versée dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Société doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2013 correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable et à 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées aux frais d'administration s'élevaient à 1 873 milliers de dollars (31 mars 2013 : 1 663 milliers de dollars). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provisions pour congés de maladie et vacances

La Société dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la Société.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de les monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Évaluations et estimations subséquentes

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Société. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés. Ces obligations sont évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées.

Les principales hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations relatives aux congés de maladie sont les suivantes :

		2014	2013
• taux d'inflation		2,50 %	2,75 %
• progression des salaires nette d'inflation	- RREGOP	0,50 %	0,50 %
	- RRPE, RRAS	0,50 %	0,50 %
	- RRAPSC-2	0,50 %	0,50 %
• taux d'actualisation	- RREGOP	3,99 %	3,25 %
	- RRPE, RRAS	3,78 %	3,25 %
	- RRAPSC-2	1,40 %	1,38 %
• durée résiduelle moyenne pondérée d'activités des salariés actifs	- RREGOP	14 ans	11 ans
	- RRPE, RRAS	11 ans	11 ans
	- RRAPSC-2	2 ans	2 ans
• facteur de réduction		96 %	93 %

	2014		2013	
	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
Solde au début	3 494	6 586	3 404	6 292
Charge de l'exercice	2 404	814*	2 346	1 336*
Prestations versées ou annulées au cours de l'exercice	(2 357)	(1 196)	(2 256)	(1 042)
Solde à la fin	3 541	6 204	3 494	6 586

* Les charges de l'exercice incluent les intérêts et l'amortissement des gains et pertes actuariels.

23. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En vertu des conventions d'exploitation intervenues dans le cadre du programme Logement à but non lucratif entre les organismes, les municipalités et la Société, cette dernière s'est engagée à subventionner une partie correspondant généralement à 90 % du déficit d'exploitation, s'il y a lieu, encouru par les organismes. La durée de ces conventions varie de 35 à 50 ans et elles viendront à échéance à compter de la fin de l'année civile 2014 jusqu'à 2046. La contribution de la Société sur le déficit d'exploitation de l'année civile 2014 est estimée à 368 181 milliers de dollars (2013: 355 442 milliers de dollars) pour la totalité du programme Logement à but non lucratif dont un montant de 106 483 milliers de dollars a été constaté dans les états financiers du 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 106 293 milliers de dollars).

Quant aux programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Amélioration de l'habitat, la Société s'est engagée à accorder, sous réserve du respect des conditions de ces programmes et des modalités déterminées, une aide financière sous forme de subvention pour la réalisation de certains projets.

Ces engagements se détaillent comme suit :

	2014	2013 Redressé (note 3)
Aide au logement social, communautaire et abordable		
Logement à but non lucratif	261 698	249 149
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	116 584	100 559
Amélioration de l'habitat	31 570	38 081
	409 852	387 789

Il est prévu que la subvention soit constatée au cours des prochains exercices selon l'échéancier suivant :

2014-2015	403 174
2015-2016	6 632
2016-2017	46
	409 852

24. ÉVENTUALITÉS

Garanties de prêts ^(a)

La Société garantit le remboursement des prêts accordés par des institutions financières à des organismes bénéficiant des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec – Volet social et communautaire.

Ces garanties de remboursement comprennent des prêts consentis, avant l'achèvement des projets d'habitation, sous forme de marge de crédit et de marge de crédit hypothécaire, afin d'assurer le prêt de démarrage ainsi que le financement intérimaire. Le montant maximal de ces prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, totalisait 148 472 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 – redressé : 127 698 milliers de dollars).

Ces prêts, une fois la construction des projets d'habitation terminée, seront scindés en deux parts afin d'en assurer le financement à long terme. Une de ces parts correspond au montant d'aide financière consentie par la Société et comptabilisée à titre de charge de l'exercice. L'autre part correspondant à la partie non subventionnée des projets d'habitation sera garantie par la Société pour une période de 25 ou de 35 ans, à la suite d'une acceptation de prolongation de la part de la Société. Le montant maximal des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de

prêts et correspondant à la partie non subventionnée, totalisait 1 172 915 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 1 001 349 milliers de dollars).

La Société détient des recours qui lui permettraient de recouvrer des sommes remboursées à une institution financière suite à la mise en œuvre de la garantie en raison du défaut d'un organisme. À la suite d'un tel remboursement de la garantie par la Société à l'institution financière, cette dernière subroge la Société de tous ses droits, titres et intérêts, y compris ceux d'une créance hypothécaire de premier rang. La nature des actifs obtenus de ces recours se compose des biens immobiliers ayant fait l'objet d'une subvention en vertu des programmes mentionnés ci-dessus.

Autres garanties ^(a)

La Société a conclu des accords avec la SCHL relativement au programme de Logement à but non lucratif privé, au programme d'Aide au logement populaire ainsi qu'au programme de Logement en régions éloignées en vertu desquels elle s'est engagée à acheter les propriétés reprises par la SCHL à la suite du défaut de paiement d'un emprunteur, pour une somme correspondant à la valeur de la réclamation payée au prêteur agréé, plus les frais d'accessoires. Les garanties accordées pour les programmes couvrent des périodes de 25 ans sauf celles ayant trait aux prêts accordés dans les régions urbaines pour les programmes de Logement à but non lucratif privé, qui sont de 35 ans. Le solde des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, et assujetti à ces accords totalisait 230 985 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 250 675 milliers de dollars).

Programme Initiative en habitation au Nunavik

En vertu de ce programme, la Société s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, et cela, jusqu'à concurrence de 2 949 milliers de dollars. Le solde de cet engagement s'établissait à 921 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 958 milliers de dollars).

Logements nordiques

Dans le cadre de ses programmes, la Société peut garantir un prêt. Au 31 mars 2014, les emprunts garantis pour financer les opérations relatives à la construction de logements nordiques totalisaient 43 151 milliers de dollars (31 mars 2013 : 11 609 milliers de dollars).

Poursuites

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la Société totalise 4 108 milliers de dollars. Selon l'opinion de la Société, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

(a) Les programmes pour lesquels une provision pour pertes sur garanties de prêts est requise sont présentés à la note 20.

25. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

Dans le cadre de ses activités, la Société est exposée à divers risques financiers. Afin de contrer l'influence que ces derniers pourraient exercer sur les résultats de la Société, la direction a mis en place des politiques ainsi que des procédés en matière de contrôle et de gestion qui assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière.

Les postes susceptibles d'être affectés par les risques de crédit sont : trésorerie et équivalents de trésorerie, intérêts courus sur les prêts et autres, débiteurs, avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables, contribution recouvrable – Gouvernement du Québec, prêts et placements de portefeuille.

L'exposition maximale de la Société au risque de crédit est limitée à la valeur comptable présentée à titre d'actif financier dans l'état de la situation financière.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique et stratégie de placements et de gestion des liquidités de la Société (ci-après la politique) précise le type de véhicules de placements autorisés dans lequel la Société peut investir. La stratégie recherchée consiste à investir l'actif de façon sécuritaire et diversifiée et d'en retirer un revenu d'intérêt raisonnable selon les taux d'intérêt en vigueur des instruments financiers permis. Cette politique identifie également les contrepartistes avec lesquels la Société peut transiger pour effectuer ses placements. Par conséquent, le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum. Au 31 mars 2014, la Société ne possédait aucun placement pouvant être considéré comme un équivalent de trésorerie. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

Débiteurs et contribution recouvrable – Gouvernement du Québec

Le risque de crédit lié aux débiteurs est faible puisque ce poste est principalement constitué de contributions à recevoir de la part du gouvernement du Québec et de la SCHL, qui sont deux organisations jouissant d'une excellente réputation sur les marchés financiers. L'autre portion des débiteurs est constituée de sommes trop versées, d'avances ou de contreparties exigibles pour des organismes. Ces organismes sont principalement des offices d'habitation. La direction de la Société considère que le risque de ne pas recouvrer les sommes de la part de ces organismes est faible.

Les débiteurs au 31 mars 2014 totalisent 863 834 milliers de dollars (31 mars 2013 : 990 232 milliers de dollars). Parmi ce montant, certaines sommes sont dues à la Société depuis plus d'un an par le gouvernement du Québec et par la SCHL.

L'annotation (a) de la note 10 sur les débiteurs fournit les explications sur les montants dus par le gouvernement du Québec depuis plus d'un an en vertu de certains décrets. Quant aux sommes dues par la SCHL, la balance chronologique des débiteurs est répartie comme suit sur la base des réclamations finales transmises :

	2014	2013 Redressé (note 3)
Moins d'un an	31 266	43 613
D'un an à moins de deux ans	34 528	9 007
Deux ans à moins de trois ans	5 920	36 324
Plus de trois ans	16 522	38 738
	88 236	127 682

Avances aux offices pour des améliorations majeures capitalisables

Les risques de crédit associés à ces avances sont présentés à la prochaine section sur les prêts étant donné qu'elles seront éventuellement converties en prêts.

Prêts (incluant les intérêts courus sur les prêts et autres)

La direction de la Société considère que le risque de ne pas recouvrer les sommes sur les prêts qu'elle détient est faible. En effet, la plupart de ces prêts sont envers des organismes pour lesquels leurs dépenses d'intérêts et d'amortissement de l'immobilisation acquise avec le prêt sont incluses dans leurs charges encourues et prises en compte dans l'établissement de leurs résultats d'exploitation. En vertu des conventions d'exploitation intervenues entre la Société, ces organismes et les municipalités, les

déficits ou les surplus d'exploitation sont partagés entre la Société et les municipalités conformément aux modalités convenues (note 23).

Enfin, une grande proportion des prêts, soit 250 092 milliers de dollars (31 mars 2013 : 292 809 milliers de dollars) sur 536 173 milliers de dollars au 31 mars 2014 (31 mars 2013 : 468 466 milliers de dollars) sont garantis par des hypothèques immobilières.

Placements de portefeuille

Le risque de crédit associé aux placements est essentiellement réduit au minimum puisque ces derniers sont gérés selon la politique de la Société, à l'exception des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) de tiers, lesquels font l'objet d'une gestion distincte dont le détail est présenté à la note 13. En effet, comme il n'existe plus de marché actif pour ces derniers, il y a des risques que la Société ne puisse récupérer l'entièreté du capital investi dans ce type de placement. La valeur nominale des BTAA au 31 mars 2014 est de 13 214 milliers de dollars (31 mars 2013 : 13 240 milliers de dollars). Afin de contrer ce risque, un suivi rigoureux a été mis en place afin d'évaluer la moins-value durable qu'ils pourraient subir.

Risque de liquidités

Le risque de liquidités est le risque que la Société éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers, c'est-à-dire qu'elle ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer les obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. Le risque de liquidités englobe également le risque que la Société ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun à un prix raisonnable.

La Société gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit. La Société établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour remplir ses obligations. Ainsi, la Société s'assure d'un approvisionnement de fonds continu afin d'honorer ses engagements tout en minimisant quotidiennement l'encaisse improductive. De plus, la Société privilégie une gestion active de sa dette, c'est-à-dire qu'elle vise à rembourser les obligations qui présentent une clause de remboursement par anticipation à la condition de disposer de liquidités suffisantes pour s'acquitter de ses paiements futurs.

Les échéances des passifs financiers sont à court terme à l'exception des subventions à payer (note 17) et de la dette à long terme (note 18).

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Société n'est pas exposée au risque de change ni à l'autre risque de prix.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition de taux d'intérêt est réduite au minimum puisque :

- les taux d'intérêt et les échéances des prêts et de la dette à long terme s'y rattachant sont sensiblement les mêmes;
- les taux d'intérêt sur les avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables, les prêts, les emprunts temporaires, les subventions à payer et la dette à long terme sont fixes et la Société envisage généralement de les conserver jusqu'à l'échéance.

26. APPARENTÉS

La Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec ou encore apparentés par les membres de la direction de la Société.

La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, les opérations jugées importantes de l'exercice avec ces apparentés ainsi que les soldes qui en résultent en fin d'exercice sont mesurés à la valeur d'échange et se détaillent comme suit :

	2014	2013
Société québécoise des infrastructures		
Intérêts	496	1 959
Frais d'administration	2 663	2 621
Prêts	—	25 087
Intérêts courus sur les prêts et autres	—	1 435
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux		
Intérêts	4 539	4 902
Prêts	57 936	63 237
Intérêts courus sur les prêts et autres	3 293	3 586
Organismes du réseau de l'éducation		
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	798	796
Intérêts	661	714
Prêts	8 652	9 410
Fonds de financement		
Frais financiers - Intérêts sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	14 248	9 356
Emprunts temporaires	262 778	283 801
Dette à long terme	483 841	231 653
Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	1 755	1 284
Fonds des services de santé		
Frais d'administration	1 059	1 051
Centre de services partagés du Québec		
Frais d'administration	631	455

27. CHIFFRES COMPARATIFS

En plus des changements découlant des modifications comptables, certains chiffres de 2013 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2014.

28. DONNÉES BUDGÉTAIRES

Au moment où le conseil d'administration de la Société a approuvé les données budgétaires de l'exercice financier 2013-2014, les modifications apportées à la présentation

des résultats concernant l'application de la norme comptable canadienne pour le secteur public sur les paiements de transfert n'étaient pas encore finalisées. C'est pourquoi à la section « REVENUS » de l'état des résultats, la donnée budgétaire associée à la contribution du gouvernement du Québec comprend un montant de 136 532 milliers de dollars provenant des revenus reportés anticipés de la Société au 31 mars 2013 qui n'a plus sa raison d'être selon l'application de cette norme comptable.

Ainsi, la contribution du gouvernement du Québec prévue pour 2013-2014 aurait dû être de 351 573 milliers de dollars et ainsi le déficit de l'exercice aurait été de 136 532 milliers de dollars.

Le Rapport annuel de gestion 2013-2014 a été réalisé par la Société d'habitation du Québec.

Aile Saint-Amable, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 418 643-4035
www.habitation.gouv.qc.ca

COORDINATION DU CONTENU ET DES DONNÉES STATISTIQUES
Direction de la planification, des programmes et des études stratégiques

COORDINATION DE L'ÉDITION ET CONCEPTION GRAPHIQUE
Direction des communications

PHOTOGRAPHIE
Xavier Dachez

PHOTOS
Page couverture et certaines pages à l'intérieur du document :
la Résidence Réveil, à New Richmond, en Gaspésie, un OSBL
de 28 logements pour personnes âgées en légère perte d'autonomie.

ISSN 1709-5077 (version imprimée)
ISSN 1913-3456 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
© Gouvernement du Québec, 2014



100 % de
papier recyclé

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine est utilisée pour désigner à la fois les femmes et les hommes.

La Société d'habitation du Québec souscrit aux principes de développement durable et de sauvegarde de l'environnement.

C'est pourquoi la présente publication est imprimée en quantité très limitée sur du papier Enviro, 100 % recyclé et de postconsommation.

**BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-
VIVRE**



**BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE**

www.habitation.gouv.qc.ca



Société
d'habitation

Québec

