



PLAN D'ACTION 2009-2010

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Québec 

PLAN D'ACTION 2009-2010

CRÉDITS

Coordination et rédaction

Direction de la planification, de la recherche et du développement

Édition

Direction des communications

Publié 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
1 800 463-4315 (sans frais au Québec)

Ce document peut être téléchargé à partir du site Web de la Société d'habitation du Québec : www.habitation.gouv.qc.ca

Page couverture : Les Habitations Îlots Saint-Martin. Construit en 1969, ce HLM de 313 logements pour familles et personnes seules est situé dans le quartier Petite-Bourgogne de l'arrondissement du Sud-Ouest, à Montréal.

Photo : Nicole Lessard, photographe

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISBN 978-2-550-55541-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-55542-1 (PDF)

© 2009 Gouvernement du Québec



Ce document est imprimé sur du papier 100 % recyclé.

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

La Société d'habitation du Québec (SHQ) a opté pour une nouvelle vision à la fois stratégique et organisationnelle dont elle a fait état dans son *Plan stratégique 2008-2011*. Pour se conformer à sa planification et aux saines pratiques de gestion, la SHQ s'est donné un plan d'action annuel, soit le *Plan d'action 2009-2010*.

L'année 2009-2010 verra la SHQ poursuivre la réalisation de logements communautaires et abordables, l'amélioration et la modernisation des logements sociaux et l'adaptation de domicile pour les personnes ayant des incapacités. Ces activités intégreront certaines dimensions du développement durable.

Également, la SHQ poursuivra la modernisation de son organisation afin d'améliorer ses façons de faire, de même que ses programmes et ses règlements. Ainsi, de nouveaux moyens permettant de mieux connaître la clientèle et ses besoins seront mis en place, la *Déclaration de services aux citoyens* sera mise à jour et une attention particulière sera accordée aux ressources humaines, notamment en ce qui a trait au climat de travail dans le contexte des changements organisationnels. Le présent plan présente les douze priorités d'intervention retenues pour l'année 2009-2010.

SA MISSION

La mission de la SHQ consiste à favoriser l'accès à des conditions adéquates de logement. Après quarante ans de réalisations en habitation, la mission et les mandats de la SHQ sont toujours au cœur des actions qui contribuent au mieux-vivre de la population de l'ensemble du Québec. Parmi les récentes politiques publiques qui requièrent particulièrement sa contribution figurent la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le développement durable et la modernisation des façons de faire.

SA VISION

La vision de la SHQ, « être un bâtisseur de mieux-vivre en habitation », est partagée par l'ensemble du personnel.

PLAN D'ACTION 2009-2010 : LES PRIORITÉS

TABLEAU SYNOPTIQUE

PRIORITÉS D'INTERVENTION

OBJECTIF DU PLAN STRATÉGIQUE

Note : L'ordre de présentation ne témoigne d'aucune valeur hiérarchique. La numérotation des priorités ne vise qu'à faciliter leur repérage dans le texte.

1	Maintenir une main-d'œuvre performante et motivée en priorisant le climat de travail, le sentiment d'appartenance, la gestion du changement, le transfert des connaissances et le développement des compétences.	
2	Poursuivre l'implantation du Plan québécois des infrastructures : <ul style="list-style-type: none"> ➔ Poursuivre sa mise en œuvre (notamment par l'élaboration de plans pluriannuels d'intervention); ➔ Augmenter la capacité de réaliser des projets au Nunavik; ➔ Compléter les opérations comptables, financières et technologiques. 	Mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux.
3	Accélérer la réalisation des projets de logements communautaires et abordables : <ul style="list-style-type: none"> ➔ Modifier les normes du programme AccèsLogis Québec; ➔ Contribuer au renforcement des compétences des partenaires; ➔ Reconduire l'entente avec le gouvernement fédéral concernant la réalisation de logements abordables. 	Accroître le nombre de logements communautaires.
4	Contribuer à l'amélioration des conditions de vie des ménages du Nunavik : <ul style="list-style-type: none"> ➔ Conclure une nouvelle entente sur la construction de logements; ➔ Modifier les normes du volet « région Kativik » du programme Logement abordable Québec. 	Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis.
5	Améliorer le Programme d'adaptation de domicile et son mode de gestion : <ul style="list-style-type: none"> ➔ Réviser les normes du programme afin de les simplifier et d'améliorer l'aide offerte; ➔ Collaborer avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les partenaires municipaux pour réduire les délais de traitement des demandes. 	Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière.
6	Mettre en œuvre le plan d'action de développement durable de la SHQ.	Adapter les programmes et les façons de faire en fonction des priorités gouvernementales en matière de développement durable et d'accessibilité universelle.

PRIORITÉS D'INTERVENTION

OBJECTIF DU PLAN STRATÉGIQUE

7	Atteindre les cibles de la modernisation établies pour 2009 : <ul style="list-style-type: none"> ➔ Consolider les centres de services du réseau des offices d'habitation; ➔ Implanter les centres de services dans le réseau des OBNL et des coopératives d'habitation dont le déficit d'exploitation est assumé par la SHQ; ➔ Implanter un mode de suivi de la gestion des immeubles d'habitation réalisés grâce au programme AccèsLogis Québec; ➔ Structurer et opérationnaliser les plans pluriannuels d'intervention à l'échelle territoriale; ➔ Consolider les services d'information générale offerts aux citoyens et aux utilisateurs des programmes et services de la SHQ. 	Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité.
8	Créer un centre d'expertise en habitation.	Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.
9	Modifier le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique.	Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis.
10	Publier le profil des locataires et des demandeurs de logement à loyer modique.	Se donner des outils pour mieux connaître la clientèle et ses besoins.
11	Mettre en place un plan de suivi et de reddition de comptes en logement social.	Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité.
12	Adopter une nouvelle <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .	Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité.

LES PRIORITÉS D'INTERVENTION POUR L'ANNÉE 2009-2010

1 MAINTENIR UNE MAIN-D'ŒUVRE PERFORMANTE ET MOTIVÉE EN PRIORISANT LE CLIMAT DE TRAVAIL, LE SENTIMENT D'APPARTENANCE, LA GESTION DU CHANGEMENT, LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Les orientations que la SHQ a établies dans son plan stratégique, pour 2008-2011, portent principalement sur l'amélioration des conditions d'habitation de la population québécoise. Il en est de même en ce qui concerne les priorités d'intervention retenues lors de la préparation de son plan d'action 2009-2010.

À cette fin, elle compte sur des ressources humaines qui constituent non seulement le cœur de la SHQ, mais également le fon-

dement de toutes ses actions. La SHQ entend donc continuer à mobiliser son personnel afin de conserver une main-d'œuvre qualifiée, performante et motivée, dont la contribution est essentielle à l'atteinte des objectifs qu'elle s'est fixés.

Ainsi, la SHQ fera réellement figure de bâtisseur de mieux-vivre en habitation.

2 POURSUIVRE L'IMPLANTATION DU PLAN QUÉBÉCOIS DES INFRASTRUCTURES

Dans le *Plan québécois des infrastructures (PQI) – Des fondations pour réussir*, lancé le 11 octobre 2007, le gouvernement a reconnu le logement social comme faisant partie des infrastructures québécoises et du patrimoine pour les générations futures. Le PQI entraînera des investissements de 41 milliards de dollars sur cinq ans, dont 1,2 milliard de dollars pour améliorer les conditions de vie des résidents.

L'année 2009-2010 permettra de poursuivre sa mise en œuvre, notamment par l'élaboration de plans pluriannuels d'intervention par les organismes qu'il vise. En outre, les opérations comptables, financières et technologiques associées à l'implantation et à la gestion du PQI seront complétées.

Aussi, la capacité de réaliser des projets au Nunavik sera augmentée puisque l'Office municipal d'habitation Kativik a eu recours aux services d'une firme spécialisée dans la gérance de projet pour administrer les travaux de rénovation prévus pour la période 2008-2010. L'expérience acquise l'an passé par cette firme contribuera à augmenter la quantité et la valeur des travaux qui seront réalisés au cours de l'année 2009-2010.

Cette priorité est associée à un objectif précis du *Plan stratégique 2008-2011* de la SHQ, soit celui de mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux.

3 ACCÉLÉRER LA RÉALISATION DES PROJETS DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES ET ABORDABLES

Depuis 2003, le gouvernement du Québec a adopté plusieurs mesures en vue d'augmenter le nombre de projets de logements communautaires et abordables et d'en accélérer la réalisation. Au 31 décembre 2008, plus de 20 000 logements étaient réalisés ou en voie de l'être, ce qui représentait alors 84 % de l'objectif gouvernemental. Soulignons qu'à la suite du Discours sur le budget du 19 mars 2009, cet objectif est passé de 24 000 à 27 000 logements.

La réalisation accélérée des projets de logements communautaires et abordables assurera l'atteinte de l'objectif gouvernemental et répondra aux attentes formulées à cet égard par les mandataires et les partenaires de la SHQ.

L'accélération de la réalisation des logements sera assurée par :

- ➔ la modification des normes du programme AccèsLogis Québec, programme permettant la réalisation de logements communautaires;
- ➔ le renforcement des compétences des partenaires de la SHQ en matière de logement communautaire et abordable;
- ➔ une entente avec le gouvernement fédéral concernant la réalisation de logements abordables. Cette entente sera d'ailleurs le véhicule financier utilisé par le Canada pour transférer au Québec les fonds annoncés pour la réalisation de logements abordables.

L'objectif du *Plan stratégique 2008-2011* qui consiste à accroître le nombre de logements communautaires est ici visé.

5 AMÉLIORER LE PROGRAMME D'ADAPTATION DE DOMICILE ET SON MODE DE GESTION

D'emblée, il est pertinent de souligner que le vieillissement de la population entraîne un accroissement du nombre de personnes ayant une incapacité, de même qu'une augmentation de la gravité de cette incapacité. À cet effet, rappelons qu'en 2006, 10,4 % de la population du Québec déclarait avoir une incapacité (celle-ci pouvant être qualifiée de légère à très grave), alors que ce pourcentage était de 8,4 % en 2001¹. Cet accroissement du nombre de personnes ayant une incapacité entraînera pour sa part une augmentation des demandes d'adaptation de domicile.

C'est pourquoi la SHQ désire revoir les normes du Programme d'adaptation de domicile (PAD) afin de les simplifier et d'améliorer l'aide offerte.

La SHQ veillera aussi à continuer de collaborer avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les partenaires municipaux pour améliorer le mode de gestion du programme, notamment afin de réduire les délais de traitement des demandes.

Ces actions doivent favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière, ce qui constitue l'un des objectifs évoqués dans le *Plan stratégique 2008-2011*.

6 METTRE EN ŒUVRE LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE LA SHQ

Le 13 avril 2006, l'Assemblée nationale adoptait la Loi sur le développement durable ayant pour objet d'instaurer les principes du développement durable, lequel s'appuie sur une vision qui tient compte du caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement.

En vertu de la Loi, la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Cette stratégie sert de cadre de référence, car elle précise les intentions du gouvernement en matière de développement durable.

La Loi exige aussi que tous les ministères et organismes rendent public, d'ici le 31 mars 2009, un plan d'action de développement durable.

Dans ce contexte, la SHQ a donc élaboré son plan d'action dont la mise en œuvre débutera durant l'année 2009-2010.

Adapter les programmes et les façons de faire en fonction des priorités gouvernementales en matière de développement durable et d'accessibilité universelle est ici l'objectif du *Plan stratégique 2008-2011* concerné.

1. D'après l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités* réalisée en 2001 et en 2006 par Statistique Canada.

4 CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES MÉNAGES DU NUNAVIK

La situation du logement au Nunavik est problématique en raison de la pénurie de logements et de l'état des logements existants. En effet, on estime qu'il faudrait réaliser, d'ici 2015, environ 1000 logements pour enrayer la pénurie actuelle qui fait en sorte qu'environ 85 % de la population du Nunavik vit dans des logements sociaux surpeuplés. De plus, ce surpeuplement, combiné aux conditions climatiques arctiques, à l'âge des logements et au vandalisme, contribue à détériorer prématurément les logements.

Cette situation, qui devrait s'améliorer au cours des prochaines années grâce aux engagements du gouvernement du Québec en matière de réalisation et d'amélioration de logements sociaux, nécessitera des actions particulières en 2009-2010.

Ainsi, au cours de la prochaine année, la SHQ réalisera 19 des 50 logements additionnels annoncés lors de la Conférence Katimajit, en août 2007. De plus, les négociations sur le renouvellement de l'entente quinquennale qui prévoit la réalisation de logements sociaux, laquelle est intervenue entre le Canada, le Québec et les organismes inuits concernés, sont entamées et devraient se conclure dans les prochains mois. La SHQ profitera de ces négociations pour poursuivre ses représentations auprès du gouvernement fédéral afin que celui-ci augmente considérablement sa contribution financière à la réalisation de logements sociaux dans le but d'atténuer la pénurie de logements. Rappelons que l'entente actuelle, qui couvre la période 2005-2010, devrait permettre la réalisation de quelque 275 logements.

La SHQ révisera également ses moyens d'intervention en matière d'accession à la propriété résidentielle au Nunavik afin de mieux soutenir les ménages du Nunavik qui désirent accéder, ou qui ont déjà accédé, à la propriété résidentielle.

L'objectif du *Plan stratégique 2008-2011* lié à cette priorité est celui d'assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis.

7 ATTEINDRE LES CIBLES DE LA MODERNISATION ÉTABLIES POUR 2009

En 2007, en collaboration avec ses partenaires, la SHQ a entrepris de moderniser sa façon d'offrir ses services et de gérer ses programmes. Cette vaste opération a pour but de simplifier le processus de gestion des programmes et de renforcer le réseau, de diminuer le nombre de programmes et d'en assurer la cohérence tout en allégeant leurs normes. En somme, elle vise à rapprocher les services du citoyen.

À cet effet, l'année 2009-2010 verra la modernisation de la SHQ progresser, notamment grâce à l'atteinte des objectifs suivants :

- ➔ consolider les centres de services du réseau des offices d'habitation;
- ➔ implanter les centres de services dans le réseau des OBNL et des coopératives d'habitation dont le déficit d'exploitation est assumé par la SHQ;
- ➔ implanter un mode de suivi de la gestion des immeubles d'habitation réalisés grâce au programme AccèsLogis Québec;
- ➔ structurer et opérationnaliser les plans pluriannuels d'intervention à l'échelle territoriale;
- ➔ consolider les services d'information générale offerts aux citoyens et aux utilisateurs des programmes et des services de la SHQ.

Ainsi, la SHQ pourra réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité, ce qui figure parmi les objectifs du *Plan stratégique 2008-2011*.

8 CRÉER UN CENTRE D'EXPERTISE EN HABITATION

Ce centre assurerait une veille en matière d'habitation, de construction et d'entretien préventif, et ce, tant sur le plan de l'habitation unifamiliale que multifamiliale. De plus, il fournirait l'expertise dans ces domaines à nos partenaires et à notre clientèle.

La phase « d'étude d'opportunité » d'un tel centre est présentement en cours. Suivront celles du « plan d'affaires » et de « l'implantation », le cas échéant. L'implantation débiterait d'ici à la fin de l'année 2009.

Comme le stipule l'un des objectifs du *Plan stratégique 2008-2011*, ce centre permettrait de soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.

9 MODIFIER LE RÈGLEMENT SUR L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS À LOYER MODIQUE ET LE RÈGLEMENT SUR LES CONDITIONS DE LOCATION DES LOGEMENTS À LOYER MODIQUE

En 2007, la SHQ a aidé près de 95 000 ménages à obtenir des logements subventionnés (73 212 avec le programme Habitation à loyer modique [HLM] et 20 362 avec le programme Supplément au loyer). L'attribution des logements sociaux et les conditions de location de ceux-ci sont respectivement encadrées par deux règlements : le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique.

En 2009-2010, la SHQ proposera au gouvernement des modifications à ces deux règlements. Les modifications envisagées, en ce qui concerne l'attribution des logements, favoriseront une meilleure équité pour les bénéficiaires du programme HLM et offriront une plus grande marge de manœuvre aux organismes qui gèrent les logements sociaux. Ainsi, les critères d'admissibilité, le principe des demandes prioritaires et la pondération des demandes seront revus. Des assouplissements administratifs seront également proposés.

Pour leur part, les modifications au Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique consistent notamment à revoir la notion d'assurance habitation en HLM et à préciser la définition du revenu considéré aux fins du calcul du loyer.

Ces modifications permettront d'assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis, ce qui est un des objectifs évoqués dans le *Plan stratégique 2008-2011*.

10 PUBLIER LE PROFIL DES LOCATAIRES ET DES DEMANDEURS DE LOGE- MENT À LOYER MODIQUE

Afin de mieux connaître sa clientèle, la SHQ a commencé à dresser, en 2007, un portrait des principales caractéristiques des ménages bénéficiant de ses programmes. Parmi ces ménages se trouvent les locataires et les demandeurs de logement à loyer modique. Comme indiqué précédemment, quelque 73 000 ménages sont locataires de HLM. En ce qui a trait aux ménages demandeurs, soit les ménages en attente d'un HLM, leur nombre s'élève à plus de 40 000.

L'objectif du *Plan stratégique 2008-2011* qui consiste à se donner des outils pour mieux connaître la clientèle et ses besoins sera ainsi atteint, en ce qui concerne la clientèle en HLM.

11 METTRE EN PLACE UN PLAN DE SUIVI ET DE REDDITION DE COMPTES EN LOGEMENT SOCIAL

Cette priorité est particulièrement pertinente dans le contexte où le gouvernement du Québec vise à rapprocher le plus possible les services publics des citoyens afin de répondre de façon plus adéquate à leurs besoins et à leurs réalités. C'est ainsi qu'en modernisant ses façons de faire, la SHQ a choisi de concentrer ses activités sur l'encadrement, le soutien et le développement.

En matière d'encadrement, la SHQ est résolue à se donner des mécanismes de suivi et de reddition de comptes efficaces, notamment dans le domaine du logement social. Ceux-ci viseront notamment ses mandataires et ses partenaires.

Ces mesures de suivi et de reddition de comptes permettront à la SHQ de réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité, ce qui constitue l'un des objectifs évoqués dans le *Plan stratégique 2008-2011*.

12 ADOPTER UNE NOUVELLE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La *Déclaration de services aux citoyens* définit les engagements que la SHQ entend respecter pour offrir un service de qualité à sa clientèle. Depuis son adoption en 2002, de nouvelles orientations gouvernementales visant à simplifier les rapports entre l'État et la population et à rapprocher les services du citoyen tout en assurant leur qualité ont été définies. Ces orientations gouvernementales, combinées à la modernisation de la SHQ, ont donné lieu à un nouveau contexte organisationnel. C'est ainsi que les mandataires et les partenaires de la SHQ se voient confier un rôle accru dans la prestation de services et la gestion des programmes d'habitation. La *Déclaration de services aux citoyens* s'assurera de tenir compte de ce nouveau contexte.

La mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens* permettra de susciter la réflexion et de camper les nouveaux engagements de la SHQ. Les dimensions environnementale, sociale et économique, notamment en matière de développement durable, d'accessibilité universelle aux services et de subsidiarité, devront être transposées dans les engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité constitue ici l'objectif du *Plan stratégique 2008-2011* que l'on vise.



**BÂTISSONS
DU MIEUX-
VIVRE**

www.habitation.gouv.qc.ca

