



Rapport du Vérificateur général du Québec
à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013

Vérification de l'optimisation des ressources
Automne 2012

**Suivi d'une vérification
de l'optimisation des ressources**

Interventions en matière d'habitation

Société d'habitation du Québec
Office municipal d'habitation de Montréal

CHAPITRE

6

Faits saillants

Objectif des travaux

Après un intervalle de quelques années, nos travaux de vérification donnent lieu à un suivi. Nous poursuivons alors l'objectif de voir si les recommandations faisant l'objet de ce suivi ont été prises en compte et si les entités concernées ont remédié aux déficiences que nous avons relevées.

Le présent suivi porte sur les interventions en matière d'habitation. La vérification initiale a été menée auprès de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Les résultats de cette vérification ont été publiés dans le chapitre 5 du tome II du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009*.

Nous avons également évalué l'application des recommandations formulées par la Commission de l'administration publique (CAP) en 2009, à la suite de l'audition du président-directeur général de la SHQ et du directeur général de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM).

Le rapport entier est disponible sur le site <http://www.vgq.qc.ca>.

Résultats du suivi

Nos travaux ont porté sur 13 des 22 recommandations que nous avons formulées en 2008-2009. Nous avons choisi celles qui traitent des ententes concernant le programme Habitations à loyer modique (HLM), de la surveillance et de la gestion du parc de HLM ainsi que de la mesure de la performance de la SHQ. De plus, nous avons effectué le suivi de la recommandation que la CAP avait adressée à la SHQ ainsi que de celle formulée à l'OMHM.

La vérification initiale avait pour objectif de nous assurer que la SHQ gérait adéquatement ses interventions en matière d'habitation. Nous voulions également vérifier qu'elle gérait le parc d'habitations à loyer modique de manière à préserver ces actifs, et ce, avec un souci d'économie. Enfin, nous voulions voir si elle mesurait la performance de ses activités et si elle en rendait compte.

Conclusions. Nos travaux nous amènent à conclure que 5 des 13 recommandations (38 %) ont donné lieu à des progrès satisfaisants. Le tableau 1 détaille les résultats. Les progrès ont aussi été jugés satisfaisants pour les 2 recommandations formulées par la CAP (tableau 2).

Progrès satisfaisants. Des progrès notables ont été enregistrés au sujet de la recommandation portant sur la mesure de la performance et de quatre recommandations relatives à la surveillance. Pour les programmes de la catégorie Aide au logement social, les travaux de vérification réalisés par les conseillers en gestion sont mieux encadrés et la SHQ a évalué l'ampleur des problèmes relatifs au sujet des règles applicables. De plus, relativement aux programmes de la catégorie Aide au logement abordable, la SHQ a précisé l'expression « revenu modeste » et elle a déterminé les raisons pour lesquelles des organismes ont de la difficulté à louer les logements.

Progrès insatisfaisants. La SHQ devra déployer des efforts additionnels au regard des ententes concernant le programme Habitations à loyer modique et de la gestion du parc de HLM. En outre, elle devra respecter une exigence de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, soit vérifier les organismes qui participent aux programmes de la catégorie Aide au logement social tous les cinq ans. Elle devra aussi améliorer les contrôles concernant la sélection des locataires lors de la mise en œuvre des projets associés à la catégorie Aide au logement abordable et le suivi financier de ces projets pour détecter les organismes qui ont une situation financière précaire.

Tableau 1 Recommandations du Vérificateur général

	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants
Ententes concernant le programme Habitations à loyer modique		
Élaborer des scénarios pour tenir compte d'une diminution éventuelle de la contribution du gouvernement fédéral au programme Habitations à loyer modique.		√
Surveillance		
Aide au logement social		
Respecter l'exigence de la Société canadienne d'hypothèques et de logement selon laquelle tous les organismes qui gèrent des habitations à loyer modique et ceux qui gèrent des logements du programme Supplément au loyer sont vérifiés sur un cycle de cinq ans.		√
Améliorer l'encadrement des travaux de vérification réalisés par les conseillers en gestion et prévoir des mécanismes pour assurer leur indépendance.	√	
Effectuer une analyse sur le respect des règles du règlement sur l'attribution des logements et de celui sur les conditions de location afin d'évaluer l'ampleur des problèmes et de les relativiser par rapport à l'ensemble des règles applicables.	√	
Aide au logement abordable		
Préciser ce qu'elle entend par «revenu modeste».	√	
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.		√
Déterminer les raisons pour lesquelles des organismes ont de la difficulté à louer les logements et de mettre en place les correctifs nécessaires.	√	
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 se détériore davantage.		√
Gestion du parc d'habitations à loyer modique		
Connaissance du parc d'habitations		
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.		√
Planification et suivi des interventions		
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.		√
Effectuer un suivi à l'égard de l'entretien préventif.		√
Attribution des contrats		
S'assurer que les organismes respectent l'ensemble des règles d'attribution des contrats.		√
Mesure de la performance		
Se doter d'un plan d'action annuel.	√	
Total des recommandations	5	8
Pourcentage	38 %	62 %

Notons que d'autres recommandations que nous avons formulées lors de la vérification initiale n'ont pas fait l'objet d'un suivi visant à obtenir un niveau élevé d'assurance ; l'évaluation des progrès a plutôt été effectuée par l'entité et la plausibilité des informations ainsi obtenues a été ensuite appréciée par le Vérificateur général. Les progrès ont été jugés satisfaisants pour cinq des six recommandations (83%). Par ailleurs, trois recommandations sont caduques.

Tableau 2 Recommandations de la Commission de l'administration publique

	Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants
Que la Société d'habitation du Québec transmette à la Commission, au plus tard le 31 décembre 2010, un rapport sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de chacune des recommandations du Vérificateur général et des parlementaires.	√	
Que l'Office municipal d'habitation de Montréal resserre ses règles en matière d'octroi des contrats et transmette à la Commission un rapport de mise en œuvre de ces mesures au début septembre 2010.	√	
Total des recommandations	2	-
Pourcentage	100 %	-

Table des matières

1	Mise en contexte	8
2	Recommandations du Vérificateur général	9
2.1	Ententes concernant le programme Habitations à loyer modique	9
2.2	Surveillance	10
	Aide au logement social	
	Aide au logement abordable	
2.3	Gestion du parc d'habitations à loyer modique	13
	Connaissance du parc d'habitations	
	Planification et suivi des interventions	
	Attribution des contrats	
2.4	Mesure de la performance	15
3	Recommandations de la Commission de l'administration publique	16
3.1	Recommandation à la Société d'habitation du Québec	16
3.2	Recommandation à l'Office municipal d'habitation de Montréal	16
	Commentaires des entités vérifiées	17
	Annexe et sigles	19

Équipe

Denis Lacroix
Directeur de vérification
Amine Gharbaoui
Sylvie Lessard
Lorraine Paradis
Carole Simard
Dolorès Thibeault

1 Mise en contexte

1 La Société d'habitation du Québec (SHQ) est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de divers programmes d'aide dans le domaine de l'habitation. Ces programmes visent principalement à aider des ménages à revenu faible ou modeste ainsi que des ménages dans lesquels une personne éprouve des besoins particuliers, soit qu'elle souffre d'un handicap, qu'elle est sans logis ou qu'elle est victime de violence. La SHQ travaille avec divers partenaires, notamment des offices d'habitation, des organismes à but non lucratif, des coopératives d'habitation, des municipalités ainsi que la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Les revenus de la SHQ se sont élevés à 856 millions de dollars en 2011-2012; 376 millions provenaient des contributions versées par le gouvernement fédéral par l'intermédiaire de la SCHL.

2 Lors de la vérification initiale, nous avons réalisé des travaux auprès de la SHQ afin d'apprécier si elle gérait adéquatement ses interventions en matière d'habitation ainsi que le parc d'habitations à loyer modique. Nous voulions aussi nous assurer qu'elle mesurait la performance de ses activités et qu'elle en rendait compte. Nous avons examiné divers documents et recueilli des renseignements en effectuant des entrevues avec les principaux intervenants. Nous avons également analysé des dossiers dans huit organismes qui recevaient des sommes de la SHQ, dont l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Les résultats de ces travaux ont été publiés dans le chapitre 5 du tome II du Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009.

3 Dans le présent rapport, nous donnons les résultats des travaux que nous avons effectués pour apprécier les progrès réalisés par la SHQ quant à l'application de 13 des 22 recommandations que nous lui avons formulées. Nous avons choisi celles qui traitent des ententes concernant le programme Habitations à loyer modique, de la surveillance et de la gestion du parc d'habitations à loyer modique ainsi que de la mesure de la performance de ses activités.

4 Nous avons également évalué l'application des deux recommandations que la Commission de l'administration publique (CAP) a formulées, l'une à la SHQ et l'autre à l'OMHM, à la suite de l'audition du président-directeur général de la SHQ et du directeur général de l'OMHM. Ces recommandations sont colligées dans le *Vingt-troisième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics* déposé à l'Assemblée nationale en décembre 2009.

5 Le lecteur trouvera en annexe l'objectif de vérification ainsi que la portée des travaux.

2 Recommandations du Vérificateur général

6 Les recommandations qui ont retenu notre attention portent sur les ententes concernant le programme Habitations à loyer modique, la surveillance, la gestion du parc d'habitations à loyer modique ainsi que la mesure de la performance.

2.1 Ententes concernant le programme Habitations à loyer modique

7 Par l'intermédiaire de différentes ententes Canada-Québec, la SCHL contribue au programme Habitations à loyer modique (HLM) ; les sommes versées équivalent en moyenne à 55 % du déficit d'exploitation. L'administration du **parc de HLM** est encadrée par des conventions d'exploitation qui lient la SHQ aux organismes qui gèrent les HLM, soit des offices d'habitation, des organismes à but non lucratif ainsi que des coopératives d'habitation. Le gouvernement fédéral s'engage financièrement pour la durée des ententes Canada-Québec. La fin des conventions entraîne la fin de son engagement.

Le parc de HLM est constitué de plus de 73 000 logements ; certains HLM sont publics et d'autres, privés.

8 Lors de la vérification initiale, nous notions que toutes les conventions en vigueur vont prendre fin à partir de 2011 et que, de 2011 à 2020, 31 % des conventions arriveront à échéance, ce qui touchera 17 000 logements.

9 Malgré ce fait, la SHQ n'avait pas élaboré de scénarios pour tenir compte de la diminution éventuelle de la contribution du gouvernement fédéral. Un tel exercice lui aurait permis de déterminer les gestes à accomplir, comme le fait de prioriser les réparations des immeubles pour lesquels les échéances des conventions sont les plus rapprochées. En outre, la SCHL doit approuver les travaux au préalable.

Le déficit d'entretien équivaut aux sommes nécessaires pour remettre les immeubles dans l'état où ils auraient dû être si les budgets requis pour le maintien des actifs avaient été suffisants dans le passé.

10 Rappelons qu'en 2007, le **déficit d'entretien** cumulé pour le parc de HLM s'élevait à 1,8 milliard de dollars selon l'estimation de la SHQ et la part du gouvernement fédéral s'établissait à 990 millions.

11 Les progrès sont jugés insatisfaisants, la Société n'ayant pas élaboré de scénarios pour tenir compte d'une diminution éventuelle de la contribution fédérale.

12 Toutefois, en juillet 2012, elle a procédé à une analyse de l'impact qu'aurait la fin des conventions. Or, cette analyse est incomplète ; par exemple, les travaux de réparation des HLM pour lesquels le financement viendra à échéance à compter de 2014 n'ont pas été évalués et, par conséquent, n'ont pu être prioritaires. Cependant, la SHQ a donné les consignes nécessaires aux organismes afin que l'on donne priorité à ces travaux.

13 Par ailleurs, à la demande de la SHQ, la SCHL a autorisé en mai 2012 une prolongation de 10 ans des conventions d'exploitation arrivées à échéance en 2011. Cependant, les conventions prenant fin ultérieurement ne pourront faire l'objet d'une telle prolongation.

2.2 Surveillance

14 La SHQ administre plusieurs programmes qui ont souvent des règles propres à chacun. Afin d'en exercer la surveillance, elle a mis en place différents contrôles visant les organismes bénéficiaires. Lors de la vérification initiale, nous avons réalisé des travaux pour deux catégories de programmes, soit Aide au logement social et Aide au logement abordable. Nous avons également visité huit organismes afin de nous assurer du respect des règles.

Aide au logement social

Nombre de vérifications

15 Des lacunes relevées à l'époque, l'une concernait une exigence de la SCHL, soit que tous les organismes gérant des HLM ou des logements associés au programme Supplément au loyer doivent être vérifiés sur un cycle de 5 ans. Or, cette exigence n'était pas respectée.

16 Nous jugeons que les progrès accomplis à l'égard du nombre de vérifications auprès des organismes qui gèrent des logements sont insatisfaisants.

17 En effet, au cours des quatre derniers exercices financiers, soit du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2012, la SHQ a réalisé 258 vérifications auprès d'organismes gérant des HLM, ce qui équivaut à 32 %. Ces organismes louent 72 % des logements. En 2012-2013, la Société prévoit en vérifier 63 de plus, ce qui portera le nombre d'organismes à 321 (40 %). Ces derniers fournissent 82 % des logements visés.

18 D'avril 2008 à mars 2012, la SHQ a aussi effectué 69 vérifications auprès d'organismes gérant des logements associés au programme Supplément au loyer. Elle prévoit mener une autre vérification en 2012-2013 ; elle aura ainsi visité 11 % des organismes, lesquels offrent 13 % des logements de ce type.

Travaux de vérification

19 Au moment de la vérification initiale, l'encadrement effectué par la SHQ à l'égard des travaux de vérification réalisés par les conseillers en gestion, notamment l'application uniforme des procédés de vérification, la communication aux organismes des résultats des travaux et le suivi des lacunes, comportait

des déficiences. De plus, les conseillers soutenaient les organismes et autorisaient plusieurs de leurs décisions : ils assumaient donc des tâches incompatibles avec l'indépendance qu'ils devaient avoir en tant que vérificateurs.

20 D'autre part, certaines règles afférentes au règlement sur l'attribution des logements et à celui sur les conditions de location n'étaient pas toujours respectées. D'ailleurs, les travaux de vérification effectués par le vérificateur interne recensaient les mêmes problèmes, mais l'ampleur de ces derniers n'était pas évaluée et les problèmes n'étaient pas relativisés par rapport à l'ensemble des règles applicables.

21 La SHQ a donné suite de manière satisfaisante à la recommandation relative à l'indépendance des conseillers en gestion et à l'encadrement des travaux qu'ils effectuent et à celle portant sur l'ampleur des problèmes relatifs au respect des règles incluses dans ces deux règlements.

22 En effet, la Société s'est dotée de mécanismes visant à assurer l'indépendance des conseillers en gestion et à encadrer leurs travaux de vérification.

23 De même, en 2012, elle a compilé les observations contenues dans les rapports des organismes vérifiés en fonction des règles applicables.

Aide au logement abordable

Cadre réglementaire

24 À l'époque, la SHQ n'avait pas défini ce qu'elle entendait par « revenu modeste ». Une telle définition était pourtant nécessaire, car la réglementation spécifiait qu'une partie des locataires choisis pour habiter les logements abordables devait avoir des revenus modestes.

25 Les progrès sont satisfaisants, la Société ayant précisé la définition de l'expression en 2010 et l'ayant fait connaître en mars 2012.

26 Selon elle, le revenu modeste correspond au « revenu compris entre le seuil de faible revenu [...] et le revenu médian (avant impôt) de l'ensemble des ménages québécois ajusté pour chacune des tailles pertinentes de ménage ».

Dispositions réglementaires et administratives

27 Lors de la vérification initiale, la SHQ n'exerçait pas de contrôle pour s'assurer que la sélection des locataires respectait la réglementation lors de la mise en œuvre des projets et au moment du départ d'un locataire. Par conséquent, nous avons recommandé à la Société d'améliorer les contrôles.

28 De même, des organismes avaient de la difficulté à louer les logements dès la première année de fonctionnement. La Société n'avait pas effectué d'analyse afin de déterminer les causes de la situation.

29 Par ailleurs, la SHQ effectuait peu de suivi financier des projets. Pourtant, cela lui aurait permis de détecter les organismes qui avaient une situation financière précaire et ainsi d'apporter des correctifs avant que celle-ci se détériore davantage. Ce suivi est primordial puisque la Société garantit de 25 à 35 ans le prêt hypothécaire contracté par l'organisme. Si celui-ci a des problèmes financiers importants, la SHQ peut lui attribuer une aide financière additionnelle. De 2003 à 2008, la Société a versé des sommes additionnelles totalisant 2,8 millions de dollars et elle a garanti des marges de crédit ou des prêts s'élevant à 4,2 millions.

30 La SHQ a enregistré des progrès satisfaisants pour la recommandation concernant la détermination des raisons liées à la difficulté à louer les logements et la mise en place des correctifs nécessaires. Cependant, les progrès réalisés à ce jour sont insatisfaisants pour les deux autres recommandations, soit celle relative à l'amélioration des contrôles lors de la sélection des locataires et celle afférente au suivi financier des projets.

31 En effet, la SHQ a déterminé les raisons pour lesquelles les organismes ont des difficultés à louer leurs logements. Il s'agit notamment de la publicité insuffisante et du manque d'expertise concernant le développement des affaires. Afin de pallier ces difficultés, la Société a ajouté des ressources additionnelles pour offrir davantage de soutien.

32 De même, au moment du départ d'un locataire, les vérifications administratives de la SHQ permettent de voir si la sélection des nouveaux locataires respecte la réglementation.

33 Toutefois, pour la sélection des locataires lors de la mise en œuvre des projets, le contrôle mis en place par la Société a été effectué dans seulement 7% des cas. Nous jugeons les progrès insatisfaisants, car le nombre de nouveaux logements abordables est important : depuis 2008, il a augmenté de 44 %, passant de 16 002 à 23 086, et la SHQ prévoit offrir 12 000 autres logements d'ici 2016.

34 La Société prévoit la mise en œuvre du suivi financier des projets en 2013. Selon l'information qu'elle nous a fournie, elle a versé des sommes additionnelles de 8,2 millions de dollars du 1^{er} avril 2008 au 31 décembre 2011 et elle a garanti des marges de crédit ou des prêts s'élevant à 17,3 millions.

2.3 Gestion du parc d'habitations à loyer modique

35 En 2007, la SHQ a déterminé que la détérioration du parc de HLM, dont la valeur de remplacement était alors estimée à 7,5 milliards de dollars, représentait un risque majeur. Dès lors, des connaissances à jour sur l'état réel des immeubles ainsi que sur les budgets requis pour les remettre en état ont été jugées essentielles.

36 Lors de la vérification initiale, la SHQ ainsi que l'OMHM avaient entrepris un premier cycle quinquennal pour établir les « **bilans de santé** » de leurs immeubles.

37 L'OMHM avait fini l'inspection de ses 326 **ensembles immobiliers**, soit 20382 logements. Les autres organismes partenaires de la SHQ avaient jusqu'au 31 décembre 2010 pour terminer leurs travaux ; on voulait ainsi obtenir un portrait complet du parc de HLM.

38 La SHQ a produit le *Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc HLM* en novembre 2010. Ce cadre concerne notamment la connaissance du parc. Nous encourageons la Société à intensifier ses travaux afin d'accélérer la mise en place du cadre de gestion, étant donné que celle-ci devrait être terminée pour 2016.

Un bilan de santé est une inspection qui sert à poser un diagnostic sur chacune des composantes des immeubles, des bâtiments et des logements d'un ensemble immobilier.

Un ensemble immobilier peut être constitué d'un seul immeuble ou de plusieurs immeubles.

Connaissance du parc d'habitations

39 À l'époque, plusieurs renseignements nécessaires à une bonne planification étaient absents des bilans de santé, notamment l'âge des composantes majeures de l'immeuble ainsi que la nature et les coûts des travaux antérieurs. De plus, des **éléments** étaient **manquants**. La SHQ ne pouvait donc pas s'assurer que les budgets liés au remplacement, à l'amélioration et à la modernisation du parc étaient alloués aux bons endroits et au moment opportun.

Éléments manquants : coûts des travaux requérant des expertises techniques approfondies, coûts relatifs à l'adaptation des logements et coûts associés aux réparations à effectuer à l'intérieur des logements.

40 Les progrès réalisés par la SHQ sont jugés insatisfaisants concernant la connaissance du parc d'habitations.

41 Bien que le nombre d'inspections ait progressé depuis notre vérification, les bilans de santé comportent encore plusieurs des lacunes relevées en matière de renseignements et de coûts.

42 En juin 2012, 92 % des logements avaient été visités. Nous devons interpréter cette donnée prudemment. La SHQ n'a pas d'information à propos du nombre de logements réellement visités. En effet, le centre de services, en fonction de sa connaissance de l'immeuble et des renseignements dont il dispose, décide si tous les logements de l'immeuble doivent être visités par l'inspecteur ou si seulement une partie doit l'être. Dans le dernier cas, on établit le pourcentage en tenant compte de la totalité des logements de cet immeuble.

43 La SHQ ne documente pas ses travaux d'analyse lui permettant d'approuver les budgets. Ainsi, nous n'avons pas l'assurance que ces derniers sont alloués aux bons endroits et au moment opportun.

Planification et suivi des interventions

44 La SHQ avait prévu, en novembre 2007, l'élaboration d'un plan de contrôle visant notamment à vérifier l'utilisation des budgets alloués pour le maintien des actifs et la résorption du déficit d'entretien cumulé. Ce plan n'avait pas encore été élaboré lors de la vérification initiale. Nous lui avons alors recommandé d'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.

45 Rappelons que le gouvernement du Québec avait intégré la remise en état du parc de HLM dans le plan québécois des infrastructures d'octobre 2007. Le déficit d'entretien cumulé, que la Société avait alors évalué à 1,8 milliard de dollars, devait être éliminé sur une période maximale de 15 ans.

46 Les progrès réalisés sont insatisfaisants. La SHQ a élaboré une stratégie qui comprend des interventions pour la vérification et le contrôle de la qualité des travaux effectués, mais elle n'y traite pas du suivi des travaux à l'égard de l'utilisation des budgets et des échéances prévues. Étant donné que la mise en œuvre de cette stratégie débute, nous invitons la SHQ à poursuivre ses efforts à cet égard.

Entretien préventif

47 Lors de la vérification initiale, la SHQ avait élaboré un guide détaillé sur l'entretien préventif, mais n'effectuait aucun suivi quant aux travaux réalisés.

48 Les progrès sont jugés insatisfaisants. La Société a ciblé ses interventions par rapport au suivi de l'entretien préventif et prévoit les commencer en 2013.

Attribution des contrats

49 À l'époque, nous avons relevé des **lacunes** touchant plusieurs appels d'offres. Nous avons recommandé à la SHQ de s'assurer que les organismes respectent l'ensemble des règles d'attribution des contrats.

50 Les actions entreprises relativement à cette recommandation ne sont pas suffisantes pour que nous puissions conclure que les progrès sont satisfaisants. Nous encourageons la Société à poursuivre ses travaux de vérification et à s'assurer que la recommandation faite à cet égard est appliquée.

Les lacunes étaient reliées notamment au mode de sollicitation, à la sélection du fournisseur et au respect des conditions de l'appel d'offres.

51 De 2010 à 2012, la SHQ a harmonisé et mis à jour ses règles d'attribution des contrats. De plus, des documents ont été élaborés afin de fournir des modèles et des outils de référence.

52 Pour sa part, la Direction de la vérification interne a procédé, en 2011, à des travaux sur la gestion contractuelle des organismes. Ces travaux concernaient la période du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2010, donc ils étaient antérieurs à l'harmonisation et à la mise à jour des règles d'attribution des contrats.

2.4 Mesure de la performance

53 Lors de la vérification initiale, la SHQ n'avait pas produit de plan d'action annuel découlant de son plan stratégique au cours des derniers exercices. Nous lui avons recommandé de se doter d'un tel plan.

54 Nous sommes satisfaits des progrès réalisés puisque la Société a produit un plan d'action annuel pour les exercices 2010 à 2013.

3 Recommandations de la Commission de l'administration publique

55 En décembre 2009, la CAP a formulé deux recommandations, l'une à la SHQ et l'autre à l'OMHM. Nos travaux de suivi nous permettent de conclure que les progrès sont satisfaisants pour ces deux recommandations.

3.1 Recommandation à la Société d'habitation du Québec

56 La CAP a recommandé à la SHQ de lui transmettre, au plus tard le 31 décembre 2010, un rapport sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de chacune des recommandations du Vérificateur général et des parlementaires. La Société a remis le 21 décembre 2010 un rapport qui reprend chacune des recommandations que lui ont adressées le Vérificateur général et la Commission.

3.2 Recommandation à l'Office municipal d'habitation de Montréal

57 D'autre part, la Commission a recommandé à l'OMHM de resserrer ses règles en matière d'octroi des contrats et de lui transmettre un rapport de mise en œuvre de ces mesures au début de septembre 2010. L'OMHM a transmis le rapport demandé à la Commission le 10 septembre 2010. De plus, nous nous sommes assurés que l'OMHM a instauré les mesures requises pour renforcer son processus d'attribution. Par exemple, l'OMHM a précisé les exigences relatives au mode de sollicitation. De même, des guides et des listes de contrôle sur le respect des conditions des appels d'offres ont été élaborés.

Commentaires des entités vérifiées

Les entités vérifiées ont eu l'occasion de transmettre leurs commentaires, qui sont reproduits dans cette section.

Commentaires de la Société d'habitation du Québec

« La SHQ a pris acte des opinions émises dans le présent rapport de suivi.

« Nous prenons note que le Vérificateur général a traité 13 recommandations de façon à obtenir un niveau élevé d'assurance. Nous tenons à mettre en lumière le fait que le Vérificateur général a également apprécié la plausibilité des informations fournies par la SHQ pour 6 autres recommandations; les progrès ont été jugés satisfaisants pour 5 de celles-ci.

« La SHQ juge important de bien informer les parlementaires et les citoyens sur sa performance, les progrès réalisés au cours des dernières années et sur la façon dont elle relève les défis inscrits dans son plan stratégique 2011-2016.

« Nous tenons également à préciser au Vérificateur général et aux parlementaires que les façons de faire de la SHQ et sa gestion des fonds alloués répondent avec satisfaction aux exigences de la Société canadienne d'hypothèques et de logement et à l'examen des vérificateurs, comme en témoigne notamment le budget additionnel accordé pour les dépenses RAM [remplacement, amélioration et modernisation].

« Dans un souci d'améliorer en continu sa performance, la SHQ se fixe annuellement des objectifs ambitieux en fonction des enjeux stratégiques qu'elle doit relever. À cet égard, l'efficacité et l'efficience se jugent par les résultats obtenus, et ceci, dans une saine gestion des risques. C'est dans cette perspective que la SHQ évaluera de façon objective la pertinence des opinions émises dans ce rapport, la justesse des faits, le bien-fondé des interprétations et les suites appropriées à donner aux recommandations dans le contexte actuel de l'organisation. »

Commentaires de l'Office municipal d'habitation de Montréal

« Depuis 2010, l'OMHM continue d'actualiser ses règles en matière d'octroi de contrats en regard des meilleures pratiques des marchés publics et en lien avec ses principes de gouvernance. »

Annexe et sigles

Annexe Objectif de vérification et portée des travaux

Sigles

CAP	Commission de l'administration publique	SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
HLM	Habitation à loyer modique	SHQ	Société d'habitation du Québec
OMHM	Office municipal d'habitation de Montréal		

Annexe Objectif de vérification et portée des travaux

Objectif de vérification

Le suivi vient compléter la vérification initiale et permet d'informer les parlementaires quant aux actions qui ont été entreprises pour pallier les faiblesses dont nous faisons état. Lorsque des problèmes perdurent, nous en rappelons brièvement les causes et les conséquences et nous invitons les entités à poursuivre ou à intensifier leurs efforts.

La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur l'objectif mentionné précédemment. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. Notre conclusion repose sur les mêmes critères d'évaluation que ceux utilisés lors de la vérification de l'optimisation des ressources.

Les missions de suivi sont menées en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les normes des missions de certification émises par l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Portée des travaux

Pour mener à bien nos travaux de suivi, nous avons examiné divers documents et nous avons recueilli des renseignements en effectuant des entrevues auprès de représentants de la SHQ et de l'OMHM. Nous avons également analysé des dossiers de l'OMHM, l'un des huit organismes qui reçoivent des sommes de la SHQ et que nous avons visités lors de la vérification initiale. Nos travaux se sont terminés en septembre 2012.