

Octobre 2001

**Le point pour les gestionnaires de services
Pour le mois d'octobre 2001****Bienvenue!**

Nous vous avons écoutés!

Dans vos commentaires récents, vous nous avez fait savoir que nos efforts pour créer une solide relation favorisant le partage de l'information avaient porté fruit, alors que nous nous préparons ensemble au transfert des responsabilités de logement social. Vous nous avez également dit que vous souhaitez recevoir des communications plus fréquentes et directes de l'administration centrale. En réponse à vos observations, j'ai le plaisir de lancer officiellement le présent bulletin, le *Point pour les gestionnaires de services*.

Maintenant que nous sommes entrés dans la phase des transferts proprement dits, ce nouveau bulletin destiné aux gestionnaires de services portera sur les activités et les questions ayant trait au transfert. Il est approprié que ce bulletin soit lancé ce mois-ci, étant donné que c'est en octobre qu'ont lieu les premiers transferts, du ministère aux gestionnaires de services, des responsabilités liées aux programmes de logement social sans but lucratif. Ces transferts marquent le début d'un important changement dans la relation du ministère avec nos intervenants clés.

Je vous félicite pour tout le travail que vous avez accompli pour atteindre ce jalon et je suis impressionnée par la manière dont vous continuez à travailler avec les employés du ministère. Votre équipe régionale de transition et les employés à l'administration centrale continueront de collaborer avec vous à mesure que chaque transfert se fait, ainsi que durant la période de transition postérieure au transfert et dans le cadre des vérifications de suivi qui seront effectuées pour mesurer l'efficacité des programmes de logement social.

Au cours des neuf prochains mois, les 47 gestionnaires de services assumeront la responsabilité pour les logements sans but lucratif, une entreprise de taille tant pour le ministère que pour nos partenaires municipaux. Nous nous évertuerons à faire en sorte que ce bulletin soit instructif et pertinent durant cette période cruciale. Je vous encourage d'adresser à votre équipe régionale de transition toute question ou suggestion que vous pourriez avoir à propos des numéros subséquents du *Point pour les gestionnaires de services*.

*La sous-ministre adjointe
Division des activités relatives au logement*

Lynn M. MacDonald

Les premiers quatre transferts de la deuxième phase sont terminés

Le 1^{er} octobre, le ministère a transféré l'administration des programmes de logement sans but lucratif à Peel, Lambton, Kingston et Waterloo.

Cet événement était le début de la deuxième phase du transfert de l'administration de quelque 170 000 unités de logement sans but lucratif aux gestionnaires de services entre aujourd'hui et juin 2002.

Comme toujours, le ministère est résolu à fournir aux gestionnaires de services les niveaux de service opérationnel les plus élevés possibles durant le transfert des activités liées au logement social. Pour y parvenir, le ministère veillera à ce que les leçons tirées de ces quatre transferts pilotes soient prises en compte durant les transferts subséquents. Le ministère voudra aussi savoir ce que chaque gestionnaire de services pense des services qu'il a reçus de son équipe régionale de transition et des autres employés du ministère lorsqu'ils se préparaient à la date de transfert.

Donc, le ministère s'assurera que l'on tient compte des leçons apprises de ces projets pilotes initiaux au moment des autres transferts. Voici certaines des leçons apprises jusqu'à présent :

- Il est important que les équipes régionales de transition du ministère fournissent aux gestionnaires de services des renseignements complets au sujet de leur parc de logements, au sujet de l'information à transférer et au sujet du déroulement du processus de transfert proprement dit, durant le mois qui précède la date du transfert.
- Certains gestionnaires de services ont trouvé qu'il était utile que les employés du ministère discutent avec eux du contenu des boîtes à dossiers.
- Les gestionnaires de services doivent comprendre raison de la nature des activités de logement social, un ensemble domiciliaire en difficulté est un phénomène qui peut se produire ou changer de statut n'importe quand.

Liens Rapide

- [Le point pour les gestionnaires de services - Octobre 2001 en format PDF](#)

Pour visualiser et faire imprimer les documents en format PDF, vous devez télécharger le logiciel Adobe Acrobat Reader (version 4.0 ou supérieure). [D'autres précisions ...](#)

Conseils concernant le transfert :

Chaque mois, cette section renfermera des extraits d'une entrevue avec un représentant du personnel d'un gestionnaire de services pour qui le transfert des activités de logement social est terminé.

Transfert à la ville de Kingston

La ville de Kingston était l'un des gestionnaires de services participant au projet pilote des transferts puisque l'administration des logements sans but lucratif a été transférée à la municipalité le 1^{er} octobre. Greg Grange, directeur de la Division du logement social, au ministère des Services communautaires, nous fait part de quelques-unes de ses expériences :

« Dans l'ensemble, le transfert s'est assez bien déroulé. Il y a eu quelques pépins, mais on les a tous réglés. Le soutien accordé par les employés régionaux du ministère et notre équipe régionale de transition était excellent. Nous tenons à remercier tout particulièrement Robin Campbell et les employés à la ONPHA (Ontario Non-Profit Housing Association) pour l'aide qu'ils nous ont fournie à l'égard de plusieurs questions. »

« Le transfert proprement dit des fichiers a été retardé d'un jour ou deux, mais a bien fonctionné. »

« La formation destinée aux gestionnaires de services était formidable, un excellent programme. La seule suggestion que nous avons faite serait qu'il faudrait prévoir un peu plus de temps entre les jours de formation. L'information à assimiler est énorme. L'absence d'information à l'avance à propos des règlements a rendu l'apprentissage plus difficile. »

Greg fait observer que trois des quatre employés dans le domaine du logement de la ville se sont inscrits à la formation destinée aux gestionnaires de services. Le quatrième est un ancien employé du ministère, qui a également assisté aux séances.

Greg a mentionné qu'il a assisté aux séances de formation destinées aux fournisseurs, formation qui selon lui était « bien dispensée et claire. Les animateurs ont fait un travail exceptionnel. La sous-ministre adjointe, M^{me} Lynn MacDonald, est passée à l'improviste lors de la séance à Kingston. C'était un geste fort apprécié. »

M^{me} MacDonald était à Kingston pour participer à la conférence organisée par le bureau des services aux municipalités et elle en a profité pour se rendre à la séance de formation.

« Pour nous, on est passé le 1^{er} octobre de la « dévolution » à l'« évolution ». Je pense qu'il nous faudra un an ou deux pour mettre au clair tous les détails et pour être là où nous voulons être. »

« La communication revêtait pour nous une énorme priorité tant auprès des fournisseurs qu'auprès des locataires. Depuis mon arrivée à la ville, il y a un an, nous avons publié quatre bulletins. Nous nous sommes assurés que le dernier était diffusé juste avant le 1^{er} octobre et nous avons souligné qu'il n'y aurait aucun changement pour les locataires. »

Et quel est le dernier conseil que Greg veut donner aux gestionnaires de services qui se préparent au transfert?

« Gardez votre sens de l'humour. Le processus ne se déroulera pas parfaitement mais le soutien nécessaire est là pour vous remettre sur la bonne voie et, durant les transferts pilotes, de nombreuses questions seront réglées avant que se fasse la majorité des transferts. »

Formation pilote pour les gestionnaires de services

La formation destinée aux gestionnaires de services constitue une étape clé des préparatifs en prévision du transfert des activités de logement social de la deuxième phase.

En août, des séances de formation pilote ont été offertes à un petit groupe de gestionnaires de services. À cette formation ont participé une quarantaine d'employés faisant partie du personnel de six gestionnaires de services (Peel, York, Lambton, Waterloo, Kingston et Algoma) ainsi que des employés du ministère.

La formation se composait de neuf modules, dont sept étaient obligatoires et deux, facultatifs. Tous les gestionnaires de services devront avoir suivi les modules obligatoires que voici avant leur date de transfert :

1. Modèle de financement
2. Cadre d'exploitation
3. Prévisions
4. Programmes fédéraux
5. Exigences de rapport
6. Gestion du risque
7. Normes LIR (loyer indexé sur le revenu)/vérification du revenu/gestion des listes d'attente

Voici les modules facultatifs :

1. Introduction au logement social
2. Renouvellements d'hypothèque

Les participants ont reçu de l'information sur les pratiques exemplaires éprouvées du ministère, ainsi que des descriptions des réformes de programme telles qu'énoncées dans la législation.

L'objectif principal de la formation pilote était de fournir à ces gestionnaires de services des connaissances de base devant les aider à acquérir les capacités nécessaires pour prendre en charge l'administration des programmes de logement sans but lucratif et des coopératives de logement.

Le deuxième objectif était de mettre à l'essai et de modifier si nécessaire nos documents de formation afin qu'ils permettent mieux de satisfaire aux besoins des gestionnaires de services. Près de 300 évaluations ont été reçues pour les différents modules, ce qui constitue un taux de réponse de près de 50 %. Plus de 95 % des répondants ont indiqué que les séances de formation étaient à la hauteur de leurs attentes.

Les participants ont évalué les séances de formation sur une échelle allant de un à cinq. Voici les résultats de ces évaluations : ? 94 % ont accordé une cote de 3 ou plus au *contenu du manuel* et 89 %, une cote de 4 ou plus

- 93 % ont attribué une cote de 3 ou plus à la *méthode de formation* et 80 % y ont attribué 4 ou plus
- 85 % ont attribué une cote de 3 ou plus à la *durée des séances* et 67 %, une cote de 4 ou plus

En dépit des cotes élevées attribuées, on a analysé chaque commentaire pour améliorer les documents de formation pour les gestionnaires de services restants, qui suivront la formation entre maintenant et mai 2002. Nous vous assurons que nous avons effectivement modifié les documents de formation en tenant compte des commentaires reçus.

Prochaine formation des gestionnaires de services

La formation destinée aux gestionnaires de services restants a commencé. Chaque gestionnaire de services est tenu d'envoyer au moins un membre de son personnel aux sept modules de formation obligatoires.

Le processus d'inscription des gestionnaires de services est en cours, et la plupart ont enregistré tous les membres de leur personnel affecté au logement pour qu'ils suivent la formation en tant qu'équipe. Cette formation est l'un des éléments inclus dans l'évaluation des capacités du gestionnaire de services et fait partie de la liste de contrôle indiquant l'état de préparation de chaque gestionnaire de services à la prise en charge des activités liées au logement social.

Formation des fournisseurs de logements

La formation des fournisseurs de logements a également commencé. On cherche surtout à aider les fournisseurs à comprendre quelles seront leurs nouvelles responsabilités et leur nouvelle relation avec les gestionnaires de services après la phase deux du transfert.

On offre aux fournisseurs une séance de formation d'un jour qui traite des aspects ayant le plus d'impact sur leurs opérations. Il s'agit des modules suivants :

1. Modèle de financement
2. Cadre d'exploitation
3. Exigences de rapport
4. Normes LIR/vérification du revenu/gestion des listes d'attente

Cette formation sera offerte aux fournisseurs de logements dans le territoire de chaque gestionnaire de services durant le mois qui précède le transfert.

Les observations obtenues à la suite des séances initiales de formation des fournisseurs ont été très favorables.

Lignes directrices sur la mise en œuvre

Le ministère a émis plus de 20 lignes directrices complétant l'information publiée il y a près d'un an dans les guides suivants :

- *Guide du gestionnaire de services pour la planification commune du transfert local*
- *Guide à l'intention des commissions/sociétés locales de logement*
- *Guide à l'intention des fournisseurs de logements sans but lucratif et des coopératives de logement*

Les sujets abordés dans ces lignes directrices incluaient les suivantes : précisions relatives au nouveau modèle de financement, financement et administration des hypothèques et système d'administration du programme fédéral de logement sans but lucratif (POSH).

Tous ces documents et des documents semblables peuvent être obtenus au site Web du ministère à l'adresse www.mah.gov.on.ca.

Des directives additionnelles sont en voie d'être élaborées dans d'autres domaines, notamment : Pour les sociétés locales de logement :

- Assurance

Pour les gestionnaires de services :

- Ensembles domiciliaires en difficulté (EDD)

- Maintien des responsabilités environnementales
- Cadre opérationnel
- Loyer indexé sur le revenu
- Données de référence

Résumé du financement en matière de logement social

La province a accordé plus de 150 millions de dollars aux gestionnaires de services et aux fournisseurs de logements alors que nous nous préparons au transfert des activités de logement social. Ces fonds incluaient les suivants :

- 58 millions de dollars en financement fédéral unique
- 6,1 millions de dollars en fonds de démarrage pour faciliter la transition
- 9,1 millions de dollars en fonds devant servir à la restructuration
- 29,5 millions de dollars pour les droits légaux des employés provinciaux transférés à l'échelon local
- 1,4 million de dollars pour le remaniement des activités des sociétés locales de logement
- 45 millions de dollars en fonds additionnels destinés aux fournisseurs de logements sans but lucratif pour leur réserve de capital

La province a également financé un système devant remplacer l'ancien système de gestion des propriétés pour les sociétés locales de logement admissibles.

Les 50 % restants des fonds de restructuration sont en voie d'être versés aux gestionnaires de services. Les 25 % restants du financement

de transition seront fournis aux gestionnaires de services lorsqu'ils soumettront leur demande visant à obtenir le solde, conformément à la ligne directrice n° 8 Rapport de rapprochement du dernier paiement – fonds de transition (démarrage).

Fin de la première étape du transfert des programmes de logement social

Bien que collectivement nous nous concentrions sur la phase deux du transfert des activités de logement social (sans but lucratif), cela vaut la peine de souligner aussi le succès de la phase un du transfert (logements publics).

Le 1^{er} janvier 2001, la responsabilité pour les logements publics a été transférée au niveau local dans les délais prévus et sans que surviennent de graves problèmes. Si cette transition s'est faite sans heurts, c'est grâce à l'excellente coopération et au travail d'équipe exceptionnel dont ont fait preuve les représentants provinciaux et municipaux.

Durant la phase un, quelque 84 000 unités de logements publics ayant une valeur de plus de trois milliards de dollars ont été transférées aux gestionnaires de services, de même qu'environ 2 400 employés et d'autres actifs.

Le ministère continue d'aider à finaliser les détails de la phase un en veillant à ce que le nom de chaque agent de prestation des services sélectionné par le gestionnaire de services apparaisse sur les titres des anciennes propriétés de la Société de logement de l'Ontario.

Le ministère continue également de gérer les programmes d'assurance et d'achat en vrac du gaz au nom des sociétés locales de logement en attendant que la Société des services de logement social (SSLS) soit établie. On prévoit que celle-ci commencera ses opérations d'ici le printemps 2002.

Point sur les règlements

Un certain nombre de règlements sont nécessaires pour permettre le transfert du programme de logement social et pour appliquer entièrement la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social*.

L'information sur les règlements est incluse dans les modules de formation appropriés. Des exemplaires des règlements approuvés ont été envoyés aux gestionnaires de services et peuvent être obtenus sur le site Web de la Gazette de l'Ontario à l'adresse www.ontariogazette.gov.on.ca.

Les règlements suivants ont été approuvés :

1. Aide sous la forme de loyer indexé sur le revenu et logements adaptés (règ. de l'Ont. 298/01)

Ce règlement accorde aux gestionnaires de services le pouvoir d'administrer le programme d'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) dans le contexte du logement social. Il permet aux gestionnaires de services d'intégrer l'administration de ce programme à d'autres services sociaux municipaux ou d'adopter d'autres approches administratives pour satisfaire à des besoins locaux.

Le règlement énonce de façon détaillée les règles à suivre pour accorder l'aide sous la forme de LIR, et porte notamment sur les aspects suivants :

- demandes
- admissibilité
- catégorie spéciale des ménages prioritaires
- normes relatives à l'occupation
- liste d'attente et règles de priorité
- calcul du loyer indexé sur le revenu
- décisions, examens internes et avis

Le règlement renferme les changements de politique proposés dans le *Guide du gestionnaire de services pour la planification commune du transfert local*. Parmi les exceptions qui méritent d'être soulignées, il y a les ajustements de loyer en réponse aux frais liés aux services publics et autres. Le ministère a l'intention d'examiner les cadres potentiels d'établissement des frais et allocations avec les gestionnaires de services avant de changer les pratiques actuelles.

Le règlement énonce aussi les règles que les fournisseurs de logements doivent suivre en ce qui concerne l'admissibilité et les listes d'attente pour les logements adaptés. Les logements adaptés incluent des unités destinées à des locataires ayant des besoins spéciaux et recevant des services de soutien financés par la province ainsi que des unités qui ont été modifiées pour y faciliter l'accès.

Le règlement entrera en vigueur dans un territoire particulier à la date de transfert des programmes administrés par le ministère.

2. Généralités (règ. de l'Ont. 368/01)

Ce règlement remplace le règlement de l'Ontario 645/00 et énonce les règles et obligations générales à respecter en vertu de la *Loi sur la réforme du logement social*.

3. Ensembles domiciliaires assujettis à la Partie VI de la Loi (règ. de l'Ont. 339/01)

Ce règlement précise les règles provinciales régissant les fournisseurs de logements, dont les suivantes :

- administration de l'organisation
- dispositions sur les conflits d'intérêts
- normes d'exploitation des ensembles domiciliaires
- sélection des ménages
- subventions à verser aux fournisseurs de logements (modèle de financement)

Le règlement entrera en vigueur dans un territoire particulier à la date de transfert des programmes administrés par le ministère.

4. Transfert de l'administration des programmes de logement et des ensembles domiciliaires (à approuver avant chaque transfert)

Ce règlement rendra officiel le transfert des ensembles domiciliaires et des programmes connexes du ministère à 47 gestionnaires de services.

Ce règlement met fin aux accords d'exploitation conclus entre le ministère et les fournisseurs de logements sans but lucratif. Des accords dont un des signataires est la Société canadienne d'hypothèques et de logement et ceux qui sont transférés au ministère de la Santé et des Soins de longue durée et au ministère des Services sociaux et communautaires ne sont pas abrogés.

Des numéros réguliers du bulletin Point pour les gestionnaires de services sont publiés le 15 de chaque mois par le ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario et résumé de l'information importante qui aidera les gestionnaires de services à mener à bien le transfert des activités de logement social.

Des éditions spéciales seront publiées au besoin pour fournir aux gestionnaires de services de l'information urgente.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre équipe régionale de transition.

Haut

[site principal](#) | [commentaires](#) | [recherche](#) | [plan du site](#) | [english](#) |
[Accueil](#) | [À l'avant-plan](#) | [Ressources pour les municipalités](#) | [Au sujet du ministère](#) | [Sites connexes](#) | [Carrières](#) | [Centre de référence](#) | [Salle de presse](#) | [Mises à jour du site](#) |



Ce site est mis à jour par le gouvernement de l'Ontario, Canada.

[Avis de non-responsabilité concernant les liens externes](#)

Renseignements sur les droits d'auteur : [© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2002](#)

Dernière mise à jour : 12 décembre 2002