

Janvier 2002

**Le point pour les gestionnaires de services
Pour le mois de janvier 2002****Salutations de la sous-ministre adjointe**

L'année nouvelle comportera de nouveaux défis aussi bien pour le ministère que pour les gestionnaires de services alors que nous accélérerons le rythme de la deuxième étape du transfert des activités et que dans seulement quatre courts mois, la dévolution de la responsabilité du logement social sera terminée.

En prenant en charge la responsabilité du logement social, une de vos priorités clés en qualité de gestionnaires de services sera de renforcer vos rapports et d'en établir de nouveaux avec les fournisseurs de logements dans votre aire de service. Il importe que vous soyez conscients de vos responsabilités, de vos pouvoirs et des restrictions à ces pouvoirs, comme il est indiqué dans la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* et dans ses règlements d'application.

La pleine connaissance de vos obligations et pouvoirs vous servira de cadre pour créer des rapports coopératifs et efficaces avec les fournisseurs de logements. Je vous incite à travailler de concert avec les fournisseurs dans votre aire de service en ce qui concerne l'élaboration des politiques et procédures et la gestion courante des activités de logement social.

Les séances de formation offertes par le ministère sont un outil important pour aider aussi bien les gestionnaires de services que les fournisseurs de logements à comprendre leurs responsabilités et rôles respectifs.

Le présent numéro du bulletin *Point pour les gestionnaires de services* met l'accent sur la formation – les possibilités offertes et les commentaires des gestionnaires de services et des fournisseurs sur la formation qui a déjà été donnée. Je vous encourage fortement à exploiter d'autres possibilités d'apprentissage – réseautage avec d'autres gestionnaires de services, création de liens avec vos groupes de fournisseurs – en abordant vos premiers mois à titre d'administrateurs des opérations de logement social.

Je vous transmets mes meilleurs vœux pour une année 2002 saine, féconde et productive.

Je vous prie d'agréer mes sincères salutations.

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

Lynn M. MacDonald

Rappel – Délai pour soumettre le Rapport de rapprochement – fonds de transition

Les gestionnaires de services doivent soumettre leur rapport de rapprochement au plus tard le 31 janvier afin de recevoir le vingt-cinq pour cent restant de leurs fonds de transition.

La formule appropriée a été jointe à la ligne directrice sur la mise en œuvre du document d'information 8 - Rapport de rapprochement pour le dernier paiement - fonds de transition. Cette ligne directrice et la formule sont disponibles à l'adresse suivante : http://www.mah.gov.on.ca/business/SHT/sm_guide/smrelease8-f.pdf. Pour toute question, veuillez communiquer avec votre Équipe régionale de transition.

Transferts terminés à 40 pour cent

Le 1er janvier, neuf gestionnaires de plus ont pris en charge la responsabilité du logement social dans leur aire de service, portant le total des transferts terminés à 19 pour la deuxième étape, soit 40 pour cent de tous les gestionnaires de services. Huit autres transferts auront lieu le 1er février, ce qui augmentera à 57 pour cent le taux des transferts terminés.

En date de ce mois-ci, près de 500 fournisseurs de logements sans but lucratif et coopératives de logement dans les 19 aires de service sont maintenant gérés par des gestionnaires de services, en plus du portefeuille de logements sociaux transféré l'année dernière.

Liens Rapide

- [Le point pour les gestionnaires de services - Janvier 2002](#)

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, nous présentons dans cette section 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 Nipissing

Le Conseil d'administration des services sociaux du district de Nipissing assume la gestion des activités de logement social depuis le 1er décembre 2001. Bill White, le directeur administratif du CADSS du district de Nipissing, nous fait part de quelques unes de ses expériences :

« Dans l'ensemble, le transfert s'est très bien déroulé, particulièrement du point de vue des clients. Les locataires n'ont constaté aucune différence importante et je ne crois pas que les fournisseurs de logements aient subi des inconvénients. En fait, je m'attends à ce que nos services aux fournisseurs s'intensifient et s'améliorent.

« Nous avons été très occupés au cours des 14 ou 15 derniers mois, d'abord avec le transfert, puis avec l'élaboration et la mise en oeuvre de notre plan commun de transfert local. Le soutien offert par le ministère – formation, information, conseils, soutien de l'Équipe régionale de transition – a été généralement très bon. Il y eu des moments où les réponses ont été difficiles à obtenir parce que les décisions n'avaient pas encore été prises.

« Pour la première étape du transfert, nous avons décidé de maintenir la Société locale de logement (SLL) et de renforcer nos rapports avec cette société. Cette façon d'aborder la transition a été une réussite puisqu'elle nous a fait bénéficier des points forts et du savoir-faire existants et qu'elle a permis au CADSS du district de Nipissing de se concentrer sur la deuxième étape du transfert. Pour élargir la représentativité, nous ajoutons au conseil d'administration de la SLL deux nouveaux membres qui sont nommés par nos municipalités membres. De plus, nous mettons au point une déclaration d'actionnaires qui clarifiera les rapports entre la SLL et le CADSS du district de Nipissing.

« Lors du processus de planification et de mise en oeuvre, le dialogue et le partenariat solides établis avec nos fournisseurs de logements nous ont été très utiles. Vers le milieu de 2000, nous avons créé un groupe consultatif composé de représentants du personnel ainsi qu'un membre du Conseil d'administration des services sociaux du district de Nipissing et de représentants de la CLL et des fournisseurs de logements sans but lucratif. Ce groupe a été très efficace en nous fournissant une rétro-information et il nous a renseignés sur l'opinion des fournisseurs au sujet de nos plans en matière de transition. Nous avons aussi dans le district un groupe qui est chargé du registre du logement créé il y a quelques années pour gérer l'accès coordonné. Nous avons pris appui sur les bases de ce groupe et ajouté d'autres intervenants, notamment des fournisseurs fédéraux. Nous avons aussi diffusé les procès-verbaux du groupe consultatif, des groupes d'études du Conseil sur le logement ainsi que d'autres renseignements relatifs au logement social.

« Nous nous sommes efforcés d'appliquer un processus ouvert et transparent tout au long de notre démarche. Nous avons décidé dès le début d'utiliser le réseau Internet comme moyen de communication. Nous avons affiché des parties préliminaires de notre plan commun de transfert local sur notre site Web (www.dnssab.on.ca/housing) et sollicité des commentaires. Nous avons affiché notre plan définitif dès son approbation par le ministère. Nous avons aussi diffusé les procès-verbaux du groupe consultatif, des groupes d'études du Conseil sur le logement ainsi que d'autres renseignements relatifs au logement social.

« Je tiens à souligner le travail extraordinaire accompli par notre gestionnaire des services de logement communautaires, Bob Barraclough, et par son équipe, qui a mené à bien l'élaboration et la mise en oeuvre de notre plan commun de transfert et l'établissement de rapports avec les fournisseurs. Il a contribué à notre succès et il nous a bien représentés auprès du réseau de logement social. Nous lui avons confié ce rôle dès le début du processus et son travail avec les fournisseurs a été la clé de notre succès. Il a dirigé une équipe de trois administrateurs de logement dont un a été embauché au début de l'année dernière et les deux autres viennent juste de se joindre à l'équipe.

« Avant le transfert, nous avions déjà bien entamé l'élaboration d'un système d'accès coordonné à l'échelle du district. Ce système utilise le logiciel Lotus Notes basé à Ottawa et permet aux fournisseurs de logements de visualiser en ligne les listes d'attente du district. L'accès en ligne à ce système permettra aussi d'accéder en direct à un réseau intranet beaucoup plus étendu. Nous sommes conscients de l'énormité des tâches administratives liées à la gestion des services et de la foison de renseignements qui circuleront entre les fournisseurs et le CADSS de Nipissing et entre ce dernier et le ministère. Nous avons analysé les procédés administratifs et les données nécessaires pour appuyer ces procédés, examiné les formules actuelles avec l'aide de notre groupe consultatif et construit un site qui permettra aux fournisseurs et au CDASS de remplir toutes les formules en ligne. Les fournisseurs (et le CADSS) peuvent entrer et soumettre des données et toutes les formules sont archivées automatiquement pour assurer la tenue efficace des dossiers.

« Nous avons aussi inclus dans le système une feuille de travail qui permettra aux fournisseurs de calculer automatiquement les loyers indexés sur le revenu. Nous prévoyons commencer la formation des fournisseurs à ce sujet au cours du mois prochain. Puisque le système en entier est accessible en ligne,

un ordinateur et l'accès à Internet est tout ce dont les fournisseurs ont besoin. Comme gestionnaires de services, les avantages les plus importants que nous retirerons de ce système sera la réduction des écritures, une plus grande uniformité et efficacité et une meilleure gestion de l'information qui facilitera les tâches administratives et favorisera la conformité.

(Les fournisseurs de services peuvent visualiser une version d'essai du site extranet de Nipissing à l'adresse suivante : www.dnssab.on.ca/test, ou téléphoner à

Bob Barraclough au 705-474-2151, poste 197 pour obtenir de l'information ainsi qu'un nom-utilisateur et un mot de passe. Un tutoriel en format PDF, accessible à partir du site, décrit les nombreuses caractéristiques du système. Nous avons fait une démonstration du site à la conférence de l'ONPHA et lors du séminaire de formation de l'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario qui ont eu lieu en 2001.)

« La mesure la plus importante que nous avons prise a été d'établir d'excellents rapports de communication et de confiance avec les fournisseurs. Cette base solide de communication, de consultation et de compétences dans nos rapports avec les fournisseurs nous a aidés à réaliser la transition en douceur, à trouver des solutions qui tiennent compte des exigences législatives et réglementaires, des besoins du ministère, de nos propres besoins, de ceux des fournisseurs et, en bout de ligne, de ceux de nos clients. Elle nous a aussi aidés à mettre au point des plans qui répondent aux intérêts de tous les intervenants. Je crois que les liens solides que nous avons tissés avec les fournisseurs nous seront très utiles à

l'avenir, lorsque nous serons confrontés aux problèmes inévitables qui se poseront. »

Mise à jour sur la formation des gestionnaires de services

Plus de 500 employés et politiciens représentant des gestionnaires de services de toutes les régions de la province ont assisté à une ou plusieurs des neuf modules de formation sur le logement social depuis le début du projet pilote de formation, l'été dernier. Des séances de formation auront lieu en janvier et en février à cinq emplacements.

Les gestionnaires de services peuvent s'inscrire à une des prochaines séances à l'adresse suivante : www.mah.gov.on.ca/business/SHT/training2001/registrationinfo-f.asp. Le calendrier complet des séances de formation ainsi qu'une formule d'inscription sont disponibles sur ce site.

Les évaluations ont révélé un niveau de satisfaction exceptionnellement élevé. Voici quelques-uns des commentaires reçus à ce jour :

« Les membres du personnel qui ont assisté aux séances de formation en décembre ont été extrêmement satisfaits de la qualité des cours. Ils ont été très impressionnés par les compétences des animateurs, le niveau de détail, les ressources disponibles et les réponses à leurs questions. »

« Excellents exposés. Merci. »

« Les documents accompagnant les exposés étaient excellents. »

Le ministère a aussi présenté en français neuf modules de formation à l'intention des gestionnaires de services. Un d'entre eux (Prescott-Russell) a demandé et reçu la formation en français donnée par trois employés francophones du ministère. De plus, tous les documents de formation étaient disponibles en français.

Mise à jour sur la formation des fournisseurs

Le ministère offre aux fournisseurs de logements des séances de formation d'une journée pour les renseigner sur leurs nouveaux rapports avec les gestionnaires de services et sur les conséquences que représentent pour eux les nouvelles mesures législatives et les nouveaux règlements. De nombreux employés de gestionnaires de services ont aussi assisté à ces séances.

À ce jour, plus de 1300 participants ont participé aux séances de formation des fournisseurs, notamment des membres du personnel et du conseil d'administration de fournisseurs ainsi que des membres du personnel de gestionnaires de services qui ont profité de l'occasion pour se présenter aux groupes de fournisseurs dans leur aire de service. Les commentaires concernant la formation des fournisseurs ont été très positifs; en voici quelques exemples :

« Très profitable. Vous avez élucidé certaines questions que je me suis posées après la lecture des règlements. »

« Comme membre du CADSS du district de Nipissing, j'ai trouvé la formation très informative. Vous avez fait un excellent tour d'horizon. »

« J'ai trouvé la séance très instructive et les exposés ont été présentés très efficacement. Les périodes de questions et réponses ont été très utiles. »

« Information très claire et précise. Journée longue, mais très constructive. » Comme pour les gestionnaires de services, la formation destinée aux fournisseurs a aussi été offerte en français. Près de 30 personnes provenant de différentes régions de la province ont assisté récemment à une séance de formation en français destinée à des fournisseurs et tous les documents de formation étaient disponibles en français.

Les fournisseurs de logements qui souhaiteraient participer à une séance de formation en français sont priés de communiquer avec l'ONPHA, qui coordonne la formation des fournisseurs.

Séances d'information sur le financement des immobilisations de la SDLO

Le ministère a présenté récemment à des gestionnaires de services de toutes les régions de la province six séances d'information sur le Modèle de financement des immobilisations dans le secteur du logement public. Ces séances avaient pour objet de décrire le modèle de financement des immobilisations pour l'affectation des fonds fédéraux aux gestionnaires de services leur permettant d'aider financièrement leurs sociétés locales de logement, ou les organismes remplaçants. Pour toute question au sujet du modèle, les gestionnaires de services peuvent s'adresser à leur Équipe régionale de transition.

Le groupe Seaway appuie le réseau de gestionnaires de services

Des gestionnaires de services de l'Est de l'Ontario ont créé le groupe Seaway, un mécanisme de liaison qui leur permet de tirer profit de leurs expériences respectives dans la prise en charge des activités de logement social. Établi en octobre, le groupe se réunit

tous les mois et les membres assument la présidence tour à tour.

Les discussions à ces réunions portent, entre autres, sur la gestion d'une liste d'attente centralisée, les normes locales, l'accès, les normes relatives à l'occupation, la technologie de l'information et les activités courantes.

Le gestionnaire de la division du logement social de Kingston, Greg Grange, fondateur du groupe, a déclaré : « Cette initiative nous est extrêmement utile. Nous avons transmis beaucoup d'informations sur ce que nous faisons à d'autres gestionnaires de services. » Pour obtenir plus de détails au sujet du groupe Seaway, veuillez communiquer avec Greg à l'adresse suivante : ggrange@city.kingston.on.ca .

Rapport sur le rapprochement des fonds fédéraux à l'intention des gestionnaires de services

Récemment, certains gestionnaires de services ont soulevé des questions concernant l'affectation des fonds fédéraux au logement social (versement du quatrième trimestre - octobre 2001). En conséquence, le ministère a révisé le mode d'affectation des fonds fédéraux.

Le mois dernier, le ministère a envoyé aux gestionnaires de services une trousse d'information décrivant les changements relatifs aux fonds fédéraux. Les gestionnaires de services ont reçu un rapport circonstancié sur le rapprochement des fonds fédéraux et une explication des changements qui ont été apportés. On a fourni à chacun d'entre eux des documents personnalisés concernant leur aire de service. Pour toute question au sujet de l'affectation des fonds fédéraux, les gestionnaires devraient s'adresser à leur Équipe régionale de transition.

Modèle d'entente de supplément au loyer

Le mois dernier, le ministère a remis aux gestionnaires de services qui ont terminé la deuxième étape du transfert les dossiers dont ils auront besoin pour renouveler les ententes de supplément au loyer actuelles et périmées conclues dans le cadre du PALCO et du PLCP. Les gestionnaires de services qui n'ont pas encore terminé la deuxième étape du transfert recevront ces ententes de leur Équipe régionale de transition, au moment du transfert.

Outils de transfert - « POSH »

Au cours de l'été de 2001, le ministère a communiqué aux gestionnaires de services des renseignements sur une application de la gestion de l'information relative au portefeuille fédéral appelée Système provincial de gestion de l'information sur le logement social (POSH). Le ministère a mis au point ce système pour assurer la gestion intérimaire des programmes fédéraux de logement social. Il s'est engagé à mettre le système à la disposition des gestionnaires de services et à leur transmettre les mises à jour dès qu'elles seront disponibles.

En août dernier, le ministère a fourni à tous les gestionnaires de services la version d'essai 1.08 du système POSH. Les gestionnaires de services pour qui le transfert a eu lieu entre le 1er octobre et le 1er janvier ont reçu la version POSH 2.0.

Depuis, d'autres améliorations ont été apportées. Une nouvelle édition, POSH 2.0.5, comporte les améliorations suivantes : clarification des noms de champ, capacité de mise à jour et de correction des notes dans le bloc-notes, données supplémentaires sur le profil de locataire et capacité de visualisation et de mise à jour de la situation des ensembles en difficulté.

La version POSH 2.0.5 sera lancée au moment des transferts prévus en février. Les gestionnaires de services pour qui le transfert est terminé et qui ont demandé de recevoir les mises à jour recevront automatiquement cette nouvelle version d'ici la fin de janvier.

Point sur les règlements

Les règlements pris en application de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* sont modifiés fréquemment pour assurer la mise en œuvre des transferts de la deuxième étape à mesure qu'ils se font. Certains changements techniques sont également apportés à ces occasions. Tous les changements sont intégrés aux règlements modifiés disponibles sur le site Web Lois-en-ligne (www.e-laws.gov.on.ca.) Vous pouvez visualiser ou télécharger ces documents à partir de ce site.

Le ministère met présentement au point un tableau qui donne la liste des modifications de chaque règlement. Ce tableau sera affiché sur le site Web du ministère et mis à jour à mesure que les règlements seront modifiés. Des liens courants permettant d'accéder aux règlements refondus et aux règlements portant modification seront compris dans ce tableau.

Questions posées fréquemment à propos de la gestion des risques

Voici les réponses à quelques questions au sujet de la gestion des risques que des gestionnaires de services ont posées aux employés du ministère.

Q1 Dans une situation où un fournisseur de logements omet des paiements (impôts, hypothèque, services publics, etc.), le fournisseur peut-il payer directement les sommes exigibles et déduire ces sommes d'un subside?

R1 La Partie VI de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* et les règlements pris en application de cette Loi décrivent en détail les rôles et responsabilités du fournisseur de logements. Aux termes de la Partie VI de la Loi, le fournisseur de logements doit respecter ses obligations à échéance, par exemple les versements hypothécaires, l'impôt foncier et les factures de services publics.

Lorsque le gestionnaire de services détermine, en vertu du paragraphe 115 (8) qu'un fournisseur de logements est incapable de respecter ses obligations à échéance, pour remédier à cette situation, le gestionnaire de services peut exercer un certain nombre de recours en vertu de l'article 116 de la Loi.

Un des recours cités au paragraphe 116 (3) que peut exercer le gestionnaire de services est le suivant : « il peut payer directement à un créancier du fournisseur de logements la totalité ou une partie d'une somme que celui-ci lui doit et il peut déduire la somme ainsi payée de tout subside que l'article 102 l'oblige à verser au fournisseur de logements. »

Cependant, avant d'exercer un recours prévu à l'article 116 de la Loi, le gestionnaire de services doit donner au fournisseur de logements un avis écrit l'informant qu'un « recours » sera exercé, conformément à l'article 117 de la Loi.

Q2 (a) Quand le Centre de gestion des risques sera-t-il établi?

R2 (a) La Direction du logement social, Division des activités relatives au logement, a établi un centre intérimaire de gestion des risques dont le mandat est de collaborer avec les bureaux régionaux en vue de trouver des solutions relativement aux ensembles en difficulté grave. Le Centre de gestion des risques est chargé de stabiliser la situation de tous les ensembles de logements exclus du transfert.

Au fur et à mesure de la prise en charge de la responsabilité du portefeuille de logements sociaux par les gestionnaires de services, le rôle du Centre a pris de l'ampleur, conformément aux dispositions de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* et à ses règlements d'applications. L'établissement du Centre sera définitive au terme du transfert des responsabilités du logement social, au printemps de 2002.

Q2 (b) Les gestionnaires de services recevront-ils une liste des personnes-ressources au ministère?

R2 (b) La liste des noms des personnes-ressources est fournie aux gestionnaires de services au moment où ils assument la responsabilité de leur portefeuille de logements sociaux. Par la suite, les listes seront modifiées et distribuées aux gestionnaires de services s'il y a lieu.

Q3 À quel moment les ensembles en difficulté seront-ils transférés aux gestionnaires de services?

R3 Le ministère s'est engagé à stabiliser la situation des ensembles en difficulté avant d'en transférer la responsabilité aux municipalités. Avant le transfert des ensembles provinciaux en difficulté, des plans d'action qui tiendront compte des répercussions financières et des implications juridiques seront mis en œuvre. Dans le cas d'un ensemble fédéral en difficulté et lorsque le ministère sait qu'il s'agit d'une difficulté grave, l'ensemble sera transféré avec un plan de stabilisation établi. Les ensembles fédéraux dont le fonds de réserve pour immobilisations est insuffisant ou qui accuse un déficit accumulé seront transférés directement aux gestionnaires de services avec les plans d'action existants, le cas échéant.

Q4 Le ministère fournira-t-il aux gestionnaires de services un guide des procédures concernant les ensembles en difficulté et, si oui, à quel moment?

R4 Le ministère produira un guide de la gestion des risques à l'intention des gestionnaires de services. Dans ce guide, le ministère fera connaître ses meilleures pratiques relativement aux ensembles en difficulté. Le guide comprendra, à titre d'information, différentes formules, les politiques et procédures utilisées par le ministère, ainsi que de la documentation qui aidera les gestionnaires de services à prévoir les situations difficiles, à déceler les ensembles en difficulté et à trouver des solutions. Le guide traitera des responsabilités qu'impose la loi aux gestionnaires de services, aux fournisseurs de logements ainsi qu'au Centre provincial de gestion des risques.

On s'attend à ce que le Guide de la gestion des risques soit disponible en février 2002.

Q5 Certains ensembles ne sont pas transférés aux gestionnaires de services à la date prévue, par exemple les ensembles en difficulté ou ceux qui accusent un déficit accumulé. Qui traitera le versement des subsides pour ces ensembles après la date prévue du transfert aux gestionnaires de services?

R5 Le ministère continuera de traiter le versement des subsides pour tous les ensembles domiciliaires exclus du transfert jusqu'à ce ceux-ci soient transférés aux gestionnaires de services. Après le transfert, il incombera aux gestionnaires de services de traiter le versement des subsides.

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 résument 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