

Rapport de la vérificatrice générale du Canada
à l'Assemblée législative du Yukon
Le logement au Yukon



**Rapport de l'auditeur
indépendant | 2022**



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

La publication est également diffusée sur notre site Web
à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
la vérificatrice générale du Canada, 2022

Les icônes des objectifs de développement durable des Nations Unies sont utilisées avec leur permission.

Le contenu de cette publication n'a pas été approuvé par les Nations Unies et ne reflète pas le point de vue des
Nations Unies ou de ses représentantes et représentants.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>

N° de catalogue FA3-175/2022F-PDF

ISBN 978-0-660-43429-2

Photos des pages de couverture et de titre : [rolkadd/Shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)



2022

Rapport de la vérificatrice générale
du Canada à l'Assemblée législative
du Yukon

Rapport de l'auditeur indépendant
Le logement au Yukon



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Table des matières

Introduction	1
Information générale	1
Objet de l'audit	6
Constatations, recommandations et réponses	6
Répondre aux besoins en matière de logement	7
Les personnes qui présentent une demande pour accéder aux logements sociaux de la Société d'habitation du Yukon éprouvent certaines difficultés	8
Le modèle d'attribution des logements sociaux désuet.....	9
La liste d'attente plus longue pour des logements sociaux.....	11
Les obstacles persistants à l'abordabilité	13
Le nombre de logements de la Société d'habitation du Yukon a augmenté, mais est demeuré insuffisant par rapport aux besoins.....	14
L'absence de mesures visant à combler le déficit lié aux investissements en immobilisations et à l'entretien.....	15
La hausse des coûts d'entretien.....	16
La Société d'habitation du Yukon n'était pas en mesure de démontrer que les logements sociaux étaient adéquats, malgré le nombre convenable de chambres à coucher par ménage.....	16
Les logements inadéquats compte tenu de lacunes	17
Le nombre suffisant de chambres à coucher par ménage	18
Le ministère de la Santé et des Affaires sociales n'a pas répondu à tous les besoins en matière de logement et a assuré une surveillance insuffisante des logements avec services.....	19
L'analyse limitée des besoins et la demande de logements non satisfaite	21

La surveillance inadéquate des ententes de financement avec les tiers fournisseurs de services	22
La gestion du logement.....	23
Le ministère de la Santé et des Affaires sociales et la Société d'habitation du Yukon n'ont pas pris de mesures ni collaboré pour régler les problèmes de longue date.....	23
Les initiatives et les plans non mis en œuvre.....	24
La coordination et la collaboration inefficaces entre les principaux partenaires	25
La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales n'avaient pas les données nécessaires pour appuyer la prise de décisions et évaluer les résultats	27
Le manque de données adéquates sur le logement générées par les principaux systèmes d'information	28
L'absence de cadre de mesure du rendement et les rapports limités sur les résultats.....	29
La voie à suivre	30
Conclusion	31
À propos de l'audit	32
Tableau des recommandations	37

Introduction

Information générale

Le secteur du logement

1. Comme ailleurs au Canada, l'accès au logement au Yukon, en particulier pour les personnes vulnérables, dont les personnes sans abri ou qui sont exposées au risque d'**itinérance**, représente un défi. L'accès au logement dans le **continuum du logement** influe sur de nombreux aspects de la qualité de vie des personnes, comme la réussite scolaire, les taux d'incarcération, les taux de maladie chronique et infectieuse et la capacité à intégrer le marché du travail.
2. Le gouvernement du Yukon a reconnu son obligation de répondre aux besoins de la population yukonnaise vulnérable en matière de logement et de services connexes. Les normes de logement au Canada prévoient des **logements adéquats, abordables et de taille convenable**. Les ménages dont le logement est jugé inadéquat sur

Itinérance – Ne pas avoir de logement stable, permanent et adéquat ou d'option immédiate, les moyens ou la capacité de s'en procurer un. L'itinérance peut englober les personnes sans abri, les personnes utilisant les refuges d'urgence, les personnes logées provisoirement et les personnes à risque d'itinérance. L'itinérance est une expérience fluide selon laquelle les circonstances et options de logement peuvent varier et changer fréquemment.

Source : D'après l'Observatoire canadien sur l'itinérance

Continuum du logement – Les options de logements offerts aux personnes et aux ménages à tous les niveaux de revenu et dans toutes les circonstances de la vie, allant des refuges d'urgence et des logements sociaux à la propriété d'une maison.

Source : D'après le Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025, gouvernement du Yukon

Logement adéquat – Se définit étroitement comme un logement qui ne nécessite pas de réparations majeures. Pris dans un sens plus large, il renvoie aux concepts d'espace suffisant, de protection contre les menaces à la santé et à la sécurité, de présence des infrastructures et installations sanitaires nécessaires, d'accessibilité, d'absence d'obstacles à l'emploi ou aux services essentiels du fait de son emplacement, et de pertinence culturelle.

Source : Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025, gouvernement du Yukon

Logement abordable – S'entend d'un logement qui coûte moins de 30 % du revenu avant impôt du ménage qui l'occupe. Pour les locataires (logements hors marché), les coûts d'habitation incluent le loyer et les services publics.

Source : Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025, gouvernement du Yukon

Logement de taille convenable – Se dit d'un logement qui compte un nombre suffisant de chambres à coucher pour la taille et la composition du ménage compte tenu de l'âge, du sexe et des relations entre les membres du ménage selon la Norme nationale d'occupation.

Source : D'après le Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025, gouvernement du Yukon, et *Besoins impérieux de logement au Yukon*, Bureau des statistiques du Yukon, 2018

le plan de la taille ou de la qualité ou inabordable et qui n'ont pas les moyens de se procurer un autre logement dans leur collectivité sont considérés comme éprouvant des besoins impérieux en matière de logement. Selon l'Enquête canadienne sur le logement de 2018 :

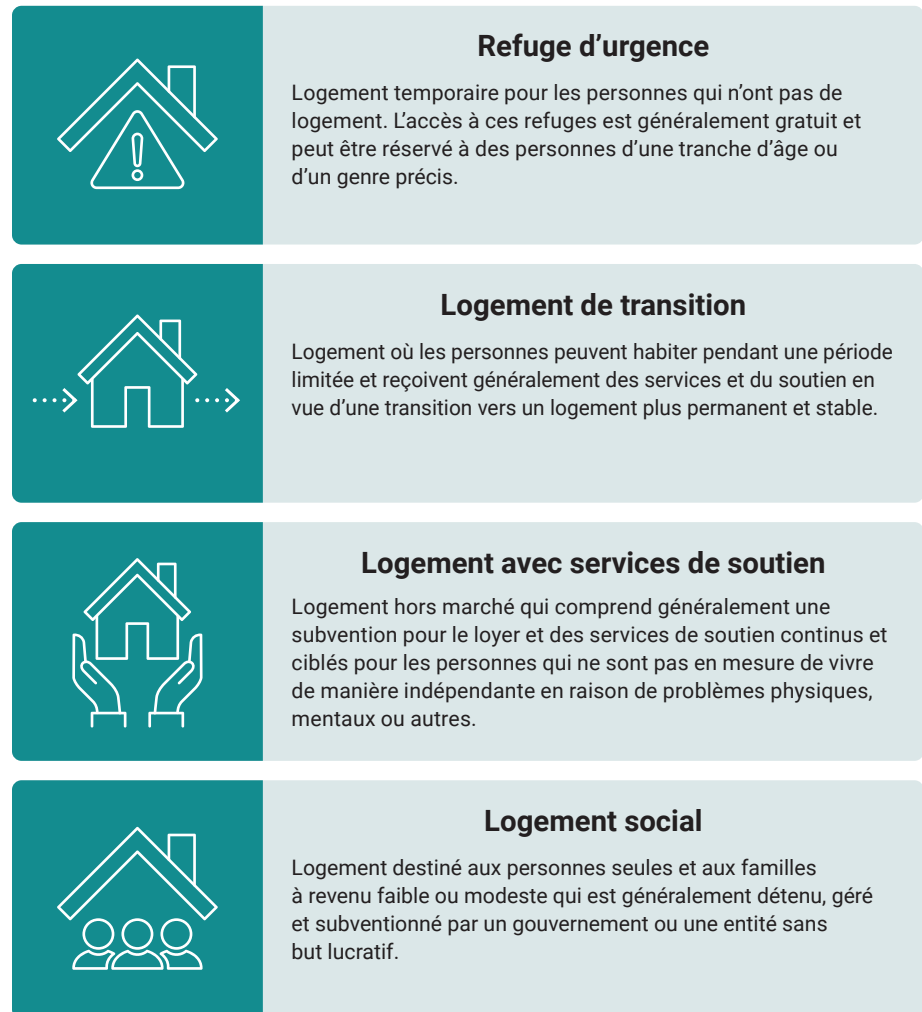
- 14,4 % des ménages au Yukon avaient des besoins impérieux en matière de logement comparativement à 11,6 % des ménages au pays.
- Parmi les ménages au Yukon ayant des besoins impérieux en matière de logement, 69 % des ménages présentaient des lacunes par rapport à 1 norme de logement, alors que 31 % présentaient des lacunes par rapport à de multiples normes de logement.
- Environ un tiers de tous les ménages locataires au Yukon ont signalé vivre dans un logement social et abordable.

Rôles et responsabilités

3. **Société d'habitation du Yukon** — La Société a comme mission d'améliorer la qualité des logements au Yukon et d'aider les Yukonnaises et les Yukonnais à obtenir le logement dont ils ont besoin. La Société est principalement responsable de fournir des logements dans le cadre du continuum du logement (voir les pièces 1 et 2). Elle fournit aux personnes présentant une demande (personnes seules ou ménages) admissibles à un logement social ou à des suppléments au loyer des unités locatives dont les loyers sont inférieurs à ceux du marché. En mars 2021, elle disposait de 744 unités de logement social et de 80 logements bénéficiant de suppléments au loyer du secteur locatif.

4. **Ministère de la Santé et des Affaires sociales** — Le ministère de la Santé et des Affaires sociales est chargé de fournir des mesures d'accompagnement, des services et des programmes qui améliorent le bien-être et la qualité de vie des Yukonnaises et des Yukonnais tout au long de leur vie, y compris des personnes en situation de handicap, des personnes sans abri ou à risque d'itinérance, des personnes dans le besoin financier et des adultes vulnérables. Son portefeuille consiste en des logements avec services : refuges d'urgence, logements de transition et logements avec services de soutien (voir les pièces 1 et 2). En date d'octobre 2021, le Ministère comptait environ 90 lits ou unités dans des refuges d'urgence et 40 lits ou unités dans des logements de transition. Il comptait aussi 361 lits ou unités de logement de soutien, desquels 36 étaient compris dans l'étendue de notre audit. (Les 325 unités ou lits restants étaient des unités dans des résidences de soins de longue durée ou de soins en établissement. Ces types d'unités n'étaient pas visés par l'étendue de notre audit.)

Pièce 1 – Le continuum du logement comprend quatre principaux types de logements



Remarque 1 : Les refuges d'urgence, les logements de transition et les logements avec services de soutien sont considérés comme des logements avec services.

Remarque 2 : L'audit ne portait pas sur les deux dernières options de logement dans le continuum, qui ne figurent pas dans la pièce, soit les logements locatifs et les propriétés du marché privé.

Source : Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025, gouvernement du Yukon

Pièce 2 – Les rôles et les responsabilités de la Société d’habitation du Yukon et du ministère de la Santé et des Affaires sociales

Élément	Société d’habitation du Yukon	Ministère de la Santé et des Affaires sociales
Lois applicables	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la Société d’habitation</i> • <i>Loi sur les rapports entre locateurs et locataires en matière résidentielle</i> • <i>Loi sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la santé</i> • <i>Loi sur l’assistance sociale</i> • <i>Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux</i> • <i>Loi sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée</i>
Continuum du logement (Pièce 1)	Logement social	Logement avec services <ul style="list-style-type: none"> • Refuges d’urgence • Logements de transition • Logements avec services de soutien
Programmes et allocations	Programme de logement social Allocation canadienne pour le logement au Yukon Programme de supplément au loyer	<ul style="list-style-type: none"> • Services d’aide au logement et d’action sociale • Programme d’assistance sociale • Allocation d’hébergement

Source: Société d’habitation du Yukon et ministère de la Santé et des Affaires sociales

5. Dans le cadre de leurs portefeuilles respectifs en matière de logement, la Société et le Ministère financent les coûts de logement directement ou fournissent des fonds aux tiers qui offrent des logements. Pour l’exercice 2020-2021, la Société a dépensé 25,3 millions de dollars en coûts d’exploitation et d’immobilisations en matière de logement. Le Ministère a estimé avoir dépensé 87 millions de dollars en coûts d’exploitation et d’immobilisation pour les logements avec services de soutien pour l’exercice 2021-2022, dont 11,8 millions de dollars consacrés aux refuges d’urgence, aux logements de transition et à certains logements avec services de soutien. Ces 2 organisations territoriales fournissent des logements en collaboration avec de nombreux partenaires, soit le gouvernement fédéral, le gouvernement territorial, les gouvernements des Premières Nations et les administrations municipales, ainsi que des organismes à but lucratif et sans but lucratif.

6. Le gouvernement fédéral fournit un financement important pour le logement dans le cadre de 3 initiatives clés :

- La Stratégie nationale sur le logement – Un chez-soi d’abord est une stratégie de financement sur 10 ans. Elle assure un investissement de 28 millions de dollars dans le secteur du logement au Yukon, de l’exercice 2019-2020 jusqu’à l’exercice 2027-2028, destiné notamment à la construction, à la réparation et à la rénovation de logements.

- Le Fonds de leadership pour une économie à faibles émissions de carbone est un investissement conjoint entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Yukon, qui inclut la provision de 8,4 millions de dollars (à partir de l'exercice 2019-2020 et jusqu'à l'exercice 2023-2024) pour entreprendre des rénovations écoénergétiques et mener des évaluations énergétiques sur le parc de logements de la Société d'habitation du Yukon.
- Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance est un programme communautaire visant à prévenir et à réduire l'itinérance. Au titre de cette initiative, le Yukon reçoit, à partir de l'exercice 2019-2020 et jusqu'à l'exercice 2023-2024, un montant d'environ 5 millions de dollars pour répondre aux besoins en matière de logement des personnes sans abri ou à risque d'itinérance.

Les objectifs de développement durable des Nations Unies



Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

Photo : Nations Unies



Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

Photo : Nations Unies



Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

Photo : Nations Unies

7. En septembre 2015, le Canada s'est engagé à soutenir la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies. Dans le cadre du présent audit, nous avons examiné les mesures prises par la Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales en faveur des objectifs suivants :

- **Objectif 5 : Égalité entre les sexes** — Cet objectif est assorti de la cible suivante : Adopter des politiques bien conçues et des dispositions législatives applicables en faveur de la promotion de l'égalité des sexes et de l'autonomisation de toutes les femmes et de toutes les filles à tous les niveaux et renforcer celles qui existent.
- **Objectif 10 : Inégalités réduites** — Cet objectif est assorti de la cible suivante : Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière.
- **Objectif 11 : Villes et communautés durables** — Cet objectif est assorti de la cible suivante : D'ici à 2030, assurer l'accès de tous à un logement et des services de base adéquats et sûrs, à un coût abordable, et assainir les quartiers de taudis.

8. Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré une pandémie à la suite de la propagation accélérée de la **maladie à coronavirus (COVID-19)**. Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont dû agir rapidement pour protéger la population canadienne contre les risques d'infection. Cette situation a entraîné de nouvelles difficultés pour la Société et le Ministère; ces organisations ont dû adapter la façon dont elles fournissent des logements et des services de soutien aux Yukonnoises et aux Yukonnais. La pandémie a eu une incidence sur les besoins de la population du Yukon, notamment

sur les personnes les plus vulnérables, en raison des effets sur l'emploi et la santé mentale et de la hausse de la violence familiale découlant des restrictions et des mesures d'isolement imposées.

Objet de l'audit

9. Cet audit visait à déterminer si la Société d'habitation du Yukon avait fourni aux membres de la population yukonnaise ayant les plus grands besoins en matière de logement des logements adéquats, abordables et de taille convenable. Nous avons examiné si la Société avait fourni des logements sociaux conformément à son mandat législatif et à ses politiques et procédures établies. Nous avons examiné la méthode d'attribution des unités de logement social et avons évalué si les unités offertes étaient de taille convenable et si elles étaient entretenues de façon adéquate. Nous avons examiné les processus de la Société relatifs à la planification stratégique, à l'évaluation des besoins, aux plans d'immobilisations, à la gouvernance et à l'évaluation du rendement. Nous avons également examiné si le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait soutenu les Yukonnoises et les Yukonnais vulnérables qui étaient sans abri ou à risque d'itinérance en facilitant l'accès au logement pour répondre à leurs besoins.

10. Cet audit est important parce que le logement est un élément fondamental du bien-être des personnes, des familles et de la collectivité. Pour les personnes et les familles, le logement constitue le fondement de la santé, de la sécurité, de la stabilité et de la participation à la société et à l'économie. À l'échelle de la collectivité, le logement favorise la croissance de citoyennes et de citoyens en santé et résilients, qui peuvent contribuer à une société, à un environnement et à une économie prospères.

11. La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations, recommandations et réponses

Message général

12. Dans l'ensemble, nous avons constaté que la Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales n'avaient pas fourni aux membres de la population yukonnaise ayant les plus grands besoins en matière de logement, y compris les personnes sans abri, des logements adéquats et abordables. Toutefois, nous avons constaté que des logements de taille convenable avaient été fournis aux résidentes et résidents de logements sociaux, c'est-à-dire qu'il

y avait assez de chambres à coucher dans chaque unité de logement. Les lacunes que nous avons observées en ce qui concerne le logement adéquat et abordable comprennent l'évaluation incomplète des besoins en matière de logement, une longue liste d'attente qui ne cessait de s'allonger pour des logements et des difficultés quant à la gestion des unités existantes. La Société et le Ministère n'ont pas travaillé ensemble ni avec les partenaires du secteur du logement pour gérer efficacement l'offre de logements pour les personnes qui en ont besoin.

13. Bon nombre des problèmes que nous avons relevés dans le cadre de notre audit ne sont pas nouveaux. Certains ont été soulignés dans notre audit de 2010 sur le secteur du logement et dans notre audit de 2011 sur les programmes et les services en matière de santé. Même si les organisations ont lancé plusieurs initiatives et plans d'action pour répondre aux besoins en matière de logement au cours des dix dernières années, elles n'ont pas donné suite à un grand nombre de leurs engagements.

14. Sans responsabilités et orientations claires, sans coordination et coopération efficaces avec les partenaires du secteur du logement et sans mesure corrective importante et immédiate, les problèmes de longue date persisteront. Des changements transformateurs sont nécessaires pour soutenir les Yukonnaises et les Yukonnais qui ont besoin de logement.

Répondre aux besoins en matière de logement

Contexte

15. Répondre aux besoins est particulièrement important pour les personnes vulnérables. Selon un dénombrement ponctuel, un total de 151 personnes étaient en situation d'itinérance à Whitehorse les 13 et 14 avril 2021. Parmi ces personnes :

- 85 % s'identifiaient comme étant autochtones;
- 44 % s'identifiaient comme étant des femmes, 54 % s'identifiaient comme étant des hommes et 2 % s'identifiaient comme étant d'autres genres;
- 21 % s'identifiaient comme étant membres de la communauté LGBTQ2S+ (personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers et bispituelles);
- 7 % étaient des jeunes de 16 à 24 ans, 67 % étaient des adultes de 25 à 55, et 26 % étaient des adultes plus âgés (plus de 55 ans);
- 108 personnes vivaient dans des logements temporaires, comme un hôtel ou un motel, le domicile d'une autre personne, un logement de transition ou un espace public comme un hôpital.

Sur les 43 personnes restantes, 38 se trouvaient dans des refuges d'urgence et 55 se trouvaient dans des lieux non abrités.

16. Le gouvernement du Yukon a élaboré plusieurs plans d'action, stratégies et rapports depuis 2015 qui présentaient des recommandations et des engagements visant à améliorer l'offre de logements à la population yukonnaise, notamment aux personnes les plus vulnérables. Cela comprend des engagements liés à l'égalité entre les genres, l'équité, la diversité et l'inclusion dans le secteur du logement. Le plan actuel du gouvernement s'intitule le « Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025 ». Deux de ses principaux objectifs sont d'accroître l'accès à des logements locatifs adéquats et abordables offerts sur le marché ou hors marché ainsi que le soutien aux locataires et aux propriétaires, et d'aider les personnes à obtenir et à conserver un logement avec services. Ces deux objectifs sont conformes aux objectifs de développement durable des Nations Unies 5, 10 et 11.

Les personnes qui présentent une demande pour accéder aux logements sociaux de la Société d'habitation du Yukon éprouvent certaines difficultés

Ce que nous avons constaté

17. Nous avons constaté que certains obstacles empêchaient les personnes dans le besoin d'accéder à un logement social. Ces obstacles étaient présents tant dans la conception que dans l'attribution des logements sociaux.

18. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- le modèle d'attribution des logements sociaux désuet;
- la liste d'attente plus longue pour des logements sociaux;
- les obstacles persistants à l'abordabilité.

Importance de cette constatation

19. Cette constatation est importante parce que le concept de logement communautaire défini dans la Stratégie nationale sur le logement (2017) reconnaît que les logements subventionnés, qu'ils soient gérés par le gouvernement ou par d'autres partenaires, constituent un atout précieux pour les collectivités, qui devraient les utiliser là où elles en ont le plus besoin.

Contexte

20. La Société d'habitation du Yukon se sert d'un système de points pour veiller à ce que les personnes demandant des logements sociaux

puissent être hébergées selon un ordre de priorité. La Société gère aussi les programmes et allocations qui suivent :

- Programme de supplément au loyer – Les personnes à faible revenu admissibles qui demandent un logement social bénéficient d’une allocation au logement sur le marché privé. La Société verse cette allocation directement aux propriétaires.
- Allocation canadienne pour le logement au Yukon – Cette allocation vise à rendre les logements locatifs privés plus abordables pour les Yukonnoises et Yukonnais à revenu faible ou modeste. L’allocation mensuelle maximale s’élève à 800 \$.

Recommandation

21. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 31.

Analyse à l’appui de la constatation

Le modèle d’attribution des logements sociaux désuet

22. Nous avons constaté que la Société d’habitation du Yukon n’avait pas pris de mesures pour renouveler son modèle d’attribution des logements sociaux de manière à ce que celui-ci réponde aux besoins en matière de logement. Le plan de mise en œuvre de la transformation du logement social de la Société (2019) a souligné le besoin d’un changement fondamental du modèle d’attribution des logements. Le plan indiquait que le programme de logement social existant était conçu de façon à fournir des logements subventionnés abordables aux personnes qui étaient en mesure de vivre de façon indépendante. Toutefois, il est mentionné dans le plan que, depuis quelques années, malgré le nombre plus élevé de personnes présentant une demande qui étaient atteintes de maladie mentale, aux prises avec des dépendances ou qui souffraient d’autres troubles cognitifs ou sociaux, les cadres et les approches en matière de logement n’avaient pas changé. En particulier, le programme ne faisait pas de distinction entre les personnes capables de vivre de façon indépendante et celles ayant besoin de soutien supplémentaire. Cela a donc mené à des inégalités entre les personnes présentant une demande.

23. La Société utilisait un système de points pour accorder la priorité aux personnes les plus vulnérables et dont le revenu était le moins élevé. Ce système de points reconnaissait les groupes prioritaires cibles suivants par ordre d’importance aux fins de l’attribution des logements :

- les victimes de violence;
- les personnes ayant besoin de mesures d’adaptation pour des raisons médicales au sein ou à l’extérieur de leur collectivité;

- les personnes sans abri;
- les ménages à mobilité réduite;
- tous les autres ménages non prioritaires présentant une demande.

24. Nous avons constaté que le processus de la Société pour identifier les groupes afin de classer les demandes par ordre de priorité avait été actualisé pour la dernière fois en 2007. Depuis, la désignation des groupes vulnérables s'est élargie. Selon la Stratégie nationale sur le logement de 2017, dans le cadre de laquelle le gouvernement fédéral accorde un financement au gouvernement du Yukon, la notion de « groupes vulnérables » regroupe les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de dépendance, les membres de la communauté LGBTQ2S+, les groupes racialisés, les personnes nouvellement arrivées au pays (y compris les personnes réfugiées) et les jeunes adultes. La Stratégie du Yukon sur les femmes, les filles et les personnes bispirituelles+ autochtones disparues et assassinées de 2020 souligne la nécessité de répondre de manière adéquate et en toute sécurité aux besoins des femmes, des filles et des personnes bispirituelles autochtones en mettant à leur disposition des options sexospécifiques leur permettant d'obtenir en toute sécurité un logement sûr à un prix abordable.

25. Nous avons constaté que la Société ne disposait pas de données récentes pour déterminer la mesure dans laquelle les divers groupes prioritaires étaient à même de demeurer dans le logement qui leur avait été fourni. Il importe de souligner ce fait puisqu'il a été mentionné dans le plan de mise en œuvre de la transformation du logement social de la Société (2019) que de nombreux ménages ayant été approuvés et ayant reçu un logement social n'ont souvent pas reçu le soutien dont ils avaient besoin pour conserver un logement, et ce sont eux qui ont connu les taux d'expulsion les plus élevés. Par exemple, de 2012 à 2017, 89 % de toutes les expulsions de locataires visaient des personnes en situation d'itinérance (59 %) et des victimes de violence (30 %). Parallèlement, comme il a été souligné dans le plan, d'autres personnes qui étaient inscrites sur la liste d'attente et qui éprouvaient des problèmes simples liés au caractère abordable des logements étaient moins susceptibles de bénéficier un jour d'un logement social, car elles se retrouvaient continuellement au bas de la liste, la priorité étant accordée aux personnes dont les besoins étaient plus pressants. Le système se comportait comme une porte tournante. Nous avons constaté que la Société ne disposait pas des données qui auraient permis d'évaluer la mesure dans laquelle ce problème a continué de persister après 2017.

La liste d'attente plus longue pour des logements sociaux

26. Nous avons constaté que de 2015 à 2021, la liste d'attente pour les personnes qui demandaient un logement social et qui y étaient

admissibles s'était allongée de manière considérable et beaucoup plus rapidement que la croissance de la population. Le nombre de personnes ou de familles inscrites sur la liste d'attente s'était accru de 320 %, passant de 112 à 463 personnes ou familles. Durant cette même période, la population a connu une hausse de 14 %. De plus, nous avons constaté qu'en date du 31 octobre 2021, environ 6 personnes ou familles sur 10 (8 %) inscrites sur la liste d'attente pour l'attribution d'un logement social provenaient d'un des groupes prioritaires (voir la pièce 3).

Pièce 3 – En date du 31 octobre 2021, la plupart des personnes en attente d'un logement social fourni par la Société d'habitation du Yukon provenaient des groupes prioritaires



Nombre de demandes



Pourcentage du total

Groupes prioritaires			
1	Victimes de violence	26	6 %
2	Personnes ayant besoin de mesures d'adaptation pour des raisons médicales au sein ou à l'extérieur de leur collectivité	37	8 %
3	Personnes sans abri	159	34 %
4	Ménages à mobilité réduite	48	10 %
Sous-total – groupes prioritaires		270	58 %
Groupe non prioritaire			
5	Personnes issues d'un groupe non prioritaire	193	42 %
Total		463	100 %

27. Nous avons constaté qu'en date d'octobre 2021, le temps d'attente moyen global pour les personnes inscrites sur la liste d'attente était de 1,4 an comparativement à 1,1 an en 2014. Nous avons également évalué la durée d'attente pour le logement de ménages de groupes prioritaires et non prioritaires. Nous avons analysé les données relatives aux demandes pour la période allant du 1^{er} avril 2018 au 31 octobre 2021 fournies par la Société pour déterminer la durée entre la présentation d'une demande de logement et la date d'attribution d'un logement. Le temps moyen avant de pouvoir loger les personnes présentant une demande issues des groupes prioritaires était de 276 jours, comparativement à 141 jours pour les personnes présentant une demande issues d'un groupe non prioritaire (voir la pièce 4). Ces résultats indiquent que les logements n'étaient pas

attribués aux groupes prioritaires plus rapidement qu'aux groupes non prioritaires. La Société n'était pas en mesure d'expliquer pourquoi il en était ainsi.

Pièce 4 – Entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 octobre 2021, les personnes issues des groupes prioritaires ont attendu presque deux fois plus longtemps avant d'être logées que les personnes issues d'un groupe non prioritaire



Groupes prioritaires			
1	Victimes de violence	107	195
2	Personnes ayant besoin de mesures d'adaptation pour des raisons médicales au sein ou à l'extérieur de leur collectivité	68	356
3	Personnes sans abri	122	286
4	Ménages à mobilité réduite	14	410
Sous-total – groupes prioritaires		311	<p>Moyenne pondérée : 276</p>
Groupe non prioritaire			
5	Personnes issues d'un groupe non prioritaire	58	141
Total		369	<p>Moyenne pondérée : 251</p>

Les obstacles persistants à l'abordabilité

28. Nous avons constaté que les critères d'admissibilité au programme de logement social de la Société n'étaient pas les mêmes pour les personnes âgées que pour les autres personnes. Les personnes âgées pouvaient détenir des actifs d'une valeur supérieure à 100 000 \$ et demeurer admissibles tandis que les autres personnes ayant des actifs d'une valeur supérieure à 100 000 \$ ne l'étaient pas. En date de septembre 2021, les personnes âgées représentaient 42 % de l'ensemble des locataires d'unités de logement social. Comme il a été mentionné dans le plan de mise en œuvre de la transformation du logement social, l'application de critères d'admissibilité différents pour les personnes âgées signifiait que la Société fournissait des logements subventionnés à des personnes âgées qui avaient peut-être les moyens de vivre dans d'autres types de logements.

29. En 2010, nous avons recommandé que la Société et le Ministère revoient la façon d'établir le loyer pour les locataires bénéficiaires de l'assistance sociale. Nous avons constaté que la Société et le Ministère avaient réalisé des analyses et avaient apporté plusieurs changements visant à régler des problèmes opérationnels touchant les clientes et clients communs. Toutefois, aucune entente concernant les indemnités de loyer et de services publics que le Ministère devait fournir à la Société pour les clientes et clients bénéficiaires de l'assistance sociale qui vivent dans des logements sociaux détenus par la Société n'avait été conclue et des précisions à cet égard étaient nécessaires.

30. En outre, la Société s'appuyait sur des seuils de revenu pour évaluer l'admissibilité des personnes et familles aux logements sociaux et aux programmes d'allocation qu'elle offrait.

- Les seuils de revenu liés à l'attribution d'un logement social étaient fondés sur la taille du ménage et l'emplacement de celui-ci : à Whitehorse ou dans une collectivité rurale.
- Les seuils de revenu liés à l'attribution de l'allocation canadienne pour le logement au Yukon étaient fondés seulement sur la taille du ménage.

Nous avons constaté que les seuils de revenu par taille du ménage étaient différents selon les deux programmes : dans le cas de l'allocation canadienne pour le logement au Yukon, l'emplacement du ménage n'était pas pris en considération. En octobre 2021, la Société a relevé la nécessité de procéder à un examen annuel afin de se concentrer sur l'optimisation des avantages globaux, la justification de l'admissibilité et les seuils d'abordabilité.

31. **Recommandation** — La Société d'habitation du Yukon devrait procéder à un examen de l'évaluation du loyer pour les locataires bénéficiaires de l'assistance sociale, des exigences d'admissibilité à un logement et de son système d'établissement des priorités pour garantir

l'accès au logement et aux allocations des personnes ayant les besoins les plus grands.

Réponse de la Société – *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

Le nombre de logements de la Société d'habitation du Yukon a augmenté, mais est demeuré insuffisant par rapport aux besoins

Ce que nous avons constaté

32. Nous avons constaté une hausse de 20 % dans le nombre de logements sociaux ou d'unités bénéficiant d'un supplément au loyer détenus par la Société d'habitation du Yukon entre les exercices 2014-2015 et 2020-2021. Toutefois, malgré un plus grand nombre d'unités disponibles, la demande de logement social excédait l'offre. Même si la Société avait élaboré une stratégie intégrée en matière de logement afin de cerner les besoins de logements, elle avait pris peu de mesures pour y répondre. Nous avons également constaté une hausse des coûts d'entretien attribuable en partie au vieillissement des unités.

33. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- l'absence de mesures visant à combler le déficit lié aux investissements en immobilisations et à l'entretien;
- la hausse des coûts d'entretien.

Importance de cette constatation

34. Cette constatation est importante parce que la Société doit comprendre les besoins de la population yukonnaise en matière de logement pour être en mesure de fournir le nombre et les types d'unités nécessaires en réponse à ces besoins. En ciblant les lacunes qui existent dans le secteur du logement, la Société est mieux à même de demander le montant du financement nécessaire pour construire et entretenir un parc d'unités pouvant répondre aux besoins actuels et futurs des collectivités yukonnaises qui sont diverses sur les plans géographique, démographique et culturel. De plus, effectuer les travaux essentiels d'entretien et de réparation en temps opportun permet de réduire au minimum les coûts et de préserver le parc de logements.

Recommandation

35. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 40.

L'absence de mesures visant à combler le déficit lié aux investissements en immobilisations et à l'entretien

36. Nous avons constaté une hausse dans le nombre de logements sociaux ou d'unités bénéficiant d'un supplément au loyer détenus par la Société d'habitation du Yukon : ce nombre est passé de 686 unités pour l'exercice 2014-2015 à 824 unités pour l'exercice 2020-2021, ce qui représente une augmentation de 138 unités (20 %) (voir la pièce 5). Toutefois, malgré un plus grand nombre d'unités disponibles, la demande de logement social excédait l'offre, puisque le nombre de personnes admissibles inscrites sur la liste d'attente pour un logement social avait augmenté considérablement pendant cette même période.

Pièce 5 – Entre le 31 mars 2015 et le 31 mars 2021, il y a eu une hausse du nombre d'unités de logement social et d'unités bénéficiant d'un supplément au loyer détenues par la Société d'habitation du Yukon

Type d'unité du parc (Société d'habitation du Yukon)	Parc d'unités de 2015	Parc d'unités de 2021	Changements au sein du parc d'unités	% du changement
Unités de logement social	652	744	92	14 %
Unités bénéficiant d'un supplément au loyer	34	80	46	135 %
Total	686	824	138	20 %

37. En 2010, nous avons recommandé à la Société d'habitation du Yukon d'élaborer une stratégie intégrée en matière de logement afin de cerner les besoins de logements par rapport à l'offre existante et de décrire la façon dont elle prévoyait régler les lacunes relevées dans un délai prévu. La Société a donné suite à cette recommandation en élaborant la Stratégie intégrée en matière de logement 2017-2018. Nous avons constaté que la Stratégie avait permis de cibler les besoins, mais la Société avait pris peu de mesures pour y répondre. Selon la Stratégie, le déficit sur 5 ans lié aux investissements en immobilisations et à l'entretien des logements s'élevait à environ 35,2 millions de dollars. La Société n'a pas été en mesure de nous fournir le déficit actuel lié aux investissements en immobilisations et à l'entretien des logements.

38. Chaque année, la Société préparait un plan de gestion des immobilisations qui servait de base à l'établissement des priorités pour les réparations et l'entretien ainsi qu'à la construction de nouvelles unités au cours des 5 années subséquentes. Entre 2019 et 2021, la Société a effectué une analyse des besoins dans 5 des 18 collectivités, mais les

preuves de liens entre les résultats de ces analyses et le plan de gestion des immobilisations étaient limitées.

La hausse des coûts d'entretien

39. L'âge moyen des logements de la Société, nouvelles unités comprises, est passé de 27 ans pour l'exercice 2017-2018 à 30 ans pour l'exercice 2021-2022, et 38 % des logements de la Société avaient plus de 40 ans. Un parc d'unités vieillissantes entraîne notamment la hausse des coûts d'entretien. Nous avons calculé que les coûts d'entretien par unité étaient passés de 3 674 \$ pour l'exercice 2015-2016 à 6 013 \$ pour l'exercice 2020-2021, ce qui constitue une hausse de 64 % par unité.

40. **Recommandation** – La Société d'habitation du Yukon devrait mettre à jour son analyse des besoins pour l'ensemble de son parc de logements afin de relever les lacunes par rapport à l'offre existante et aux niveaux de financement et prendre des mesures précises. Elle devrait notamment revoir l'offre d'unités pour répondre aux besoins cernés, calculer un déficit sur cinq ans pour les dépenses en immobilisations et l'entretien des logements et harmoniser les plans d'immobilisations et d'entretien afin de combler les lacunes et de mettre en œuvre ces mesures dans un délai prévu.

Réponse de la Société – *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

La Société d'habitation du Yukon n'était pas en mesure de démontrer que les logements sociaux étaient adéquats, malgré le nombre convenable de chambres à coucher par ménage

Ce que nous avons constaté

41. Nous avons constaté que la Société d'habitation du Yukon avait des lacunes dans ses moyens et méthodes pour relever les réparations majeures et en faire le suivi. En outre, bien que la Société ait augmenté le nombre d'unités accessibles et écoénergétiques, il reste encore du travail à faire. Par conséquent, la Société n'a pas été en mesure de démontrer que les logements sociaux étaient adéquats. Toutefois, nous avons constaté que les logements fournis étaient généralement de taille convenable, selon la Norme nationale d'occupation, en ce sens qu'il y avait un nombre suffisant de chambres à coucher pour chaque ménage.

42. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :
- les logements inadéquats compte tenu de lacunes;
 - le nombre suffisant de chambres à coucher par ménage.

Importance de cette constatation

43. Cette constatation est importante parce que le caractère adéquat et la taille convenable sont des normes de logement. Il est important que les logements fournis par la Société soient en bon état pour réduire au minimum les risques pour la santé et la sécurité des locataires. L'Enquête canadienne sur le logement de 2018 a révélé qu'un peu plus de 15 % des unités de logement social et de logement abordable au Yukon nécessitaient des réparations majeures. Les logements doivent également répondre aux besoins des locataires en ayant le nombre de chambres à coucher requis par ménage.

Recommandation

44. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 48.

Analyse à l'appui de la constatation

Les logements inadéquats compte tenu de lacunes

45. Nous avons constaté que le système de gestion du parc de logements de la Société d'habitation du Yukon ne permettait pas de relever les réparations majeures nécessaires. Les responsables de la Société revoyaient plutôt manuellement les ordres de travail découlant d'inspections annuelles afin de cerner les unités nécessitant des réparations majeures. Les réparations d'urgence étaient signalées par les locataires qui communiquaient directement avec la Société lorsqu'un problème survenait.

46. Au cours de l'exercice 2019-2020, la Société a identifié 144 réparations majeures nécessaires dans 99 de ses unités de logement et 42 réparations d'urgence nécessaires dans 39 de ses unités de logement. Nous avons examiné un échantillon de 30 réparations majeures et de 20 réparations d'urgence nécessaires au cours de l'exercice 2019-2020 afin de déterminer si la Société avait effectué les réparations en temps opportun. Nous avons également examiné si la Société avait procédé à des inspections annuelles pour les unités en question. Nous avons constaté ce qui suit :

- Sur un total de 30 réparations majeures, 8 avaient été effectuées dans un délai moyen de 200 jours et avaient été documentées. La Société n'a pas été en mesure de confirmer si les 22 autres réparations avaient été terminées.

- Les 20 réparations d'urgence avaient été terminées. Cependant, pour environ la moitié de ces réparations, le système d'information de la Société n'indiquait pas si les réparations avaient été effectuées en temps opportun.
- Toutes les unités visées avaient fait l'objet d'une inspection annuelle, sauf une.

47. L'accessibilité et l'efficacité énergétique font partie des objectifs de développement durable des Nations Unies. Nous avons analysé les données du parc de logements de la Société afin d'évaluer l'évolution du nombre d'unités accessibles et écoénergétiques. Nous avons constaté ce qui suit :

- Le nombre d'unités accessibles est passé de 219 en 2017 à 260 en 2021, ce qui est important étant donné que l'un des groupes prioritaires est constitué des ménages à mobilité réduite, qui ont actuellement les temps d'attente les plus longs.
- En raison des nouvelles constructions et des rénovations achevées par la Société, le nombre d'unités qui respectait ou surpassait les cotes d'efficacité énergétique minimales avait augmenté de presque 11 % entre 2017 et 2021, ce qui représente 45 % de l'ensemble du parc de logements.
- La Société avait réalisé des audits énergétiques à l'égard de 21 % de l'ensemble de son parc de logements depuis 2016. Les audits ont permis de cibler les rénovations nécessaires pour que les logements soient aussi écoénergétiques que possible.

48. **Recommandation** — La Société d'habitation du Yukon devrait s'assurer qu'elle dispose de moyens et de méthodes appropriés pour déterminer, documenter et effectuer les réparations majeures et les réparations d'urgences en temps opportun et accroître l'accessibilité et l'efficacité énergétique de son parc de logements.

Réponse de la Société — *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

Le nombre suffisant de chambres à coucher par ménage

49. Nous avons constaté que des logements de taille convenable avaient été fournis aux résidentes et résidents de logements sociaux, c'est-à-dire qu'il y avait assez de chambres à coucher dans chaque unité de logement. En ce qui concerne les demandes de logement que nous avons examinées, le nombre de chambres à coucher était conforme à la taille du ménage. Cela cadre avec ce qu'indique l'Enquête canadienne sur le logement de 2018, à savoir que 98,6 % des locataires de logements sociaux et de logements abordables au Yukon vivaient dans des logements de taille convenable.

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales n'a pas répondu à tous les besoins en matière de logement et a assuré une surveillance insuffisante des logements avec services

Ce que nous avons constaté

50. Nous avons constaté que les analyses des besoins étaient limitées, que la demande de logements n'était pas satisfaite et que le ministère de la Santé et des Affaires sociales n'assurait pas une surveillance suffisante de son parc de logements avec services.

51. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- l'analyse limitée des besoins et la demande de logements non satisfaite;
- la surveillance inadéquate des ententes de financement avec les tiers fournisseurs de services.

Importance de cette constatation

52. Cette constatation est importante parce que la réalisation d'analyses périodiques et exhaustives permet de mieux comprendre en continu les besoins de la clientèle en matière de logement et de cerner les mesures à prendre lorsqu'il y a des lacunes à corriger. Il est aussi essentiel d'assurer une responsabilisation et une surveillance adéquates lorsque la responsabilité liée au logement est déléguée à de tierces parties afin de répondre aux besoins en matière de logement des personnes les plus vulnérables.

Contexte

53. Dans le cadre de ses responsabilités relativement aux logements avec services, le ministère de la Santé et des Affaires sociales offre une gamme d'options de logement, y compris les suivantes :

- un refuge d'urgence peu restrictif à Whitehorse dont l'objectif est d'éliminer le plus de conditions d'admissibilité préalables et de répondre aux besoins et aux préoccupations des personnes à la recherche d'un refuge;
- un établissement offrant des unités de logement de transition pour les jeunes qui entament des démarches vers une vie indépendante;
- une résidence dans le cadre du programme Logement d'abord qui assure un logement avec services de soutien à des personnes ayant des besoins complexes. Ce programme permet de fournir un logement permanent sans condition à ces personnes, puis de leur offrir les mesures d'accompagnement dont elles ont besoin.

54. Le Ministère a aussi conclu des ententes avec six organisations tierces qui fournissent des logements d'urgence et de transition en son nom dans l'ensemble du territoire. Aux termes de la Politique sur les paiements de transfert du Yukon (2018), de la *Loi sur la gestion des finances publiques* du Yukon et du Manuel d'administration financière du gouvernement du Yukon, le Ministère demeure responsable de ces services même s'ils sont assurés par une tierce partie.

55. En outre, le ministère de la Santé et des Affaires sociales assure la prestation du programme territorial d'assistance sociale du Yukon. Ce programme consiste en une allocation de base (pour la nourriture, les vêtements et les articles personnels et ménagers) et une allocation d'hébergement (pour l'hébergement et parfois les services publics). Le montant de l'aide offerte est fondé sur la taille du ménage, les membres du ménage et l'endroit où ceux-ci habitent.

56. En 2017, le Ministère a réalisé une analyse des besoins en matière de logement. Il a relevé plusieurs lacunes considérables dans le continuum du logement ainsi que dans les options de soutien offertes. Il a notamment relevé trois groupes vulnérables en ce qui concerne les ressources en logement :

- les jeunes, surtout ceux et celles qui quittent les foyers d'accueil, risquaient de se retrouver sans abri en raison de multiples vulnérabilités et obstacles au logement;
- les adultes ayant des troubles complexes, notamment des dépendances, des problèmes de santé mentale et des déficiences cognitives étaient vulnérables à l'itinérance et à des options de logement et de soutien inadéquates;
- les personnes âgées étaient confrontées à des lacunes en matière de logement avec services et d'options de logement adapté tout au long du continuum du logement.

57. L'analyse de 2017 a aussi examiné le cas de 175 bénéficiaires de l'assistance sociale qui résidaient dans des hôtels en 2016. De ce nombre, 46 personnes (26 %) étaient caractérisées comme « difficiles à loger » en raison de vulnérabilités complexes et concurrentes qui représentaient 66 % des mois du séjour. Le recours à des hôtels à cette fin a occasionné plusieurs problèmes, y compris les suivants :

- Le coût du logement n'était pas efficace sur le plan financier.
- Le plein coût était déduit de la prestation d'assistance sociale versée aux bénéficiaires, même si dans la plupart des cas, les coûts étaient supérieurs à l'allocation pour le logement. Les bénéficiaires de l'assistance sociale avaient donc moins d'argent pour se procurer de la nourriture et couvrir leurs autres frais de subsistance.
- La qualité du logement n'était pas appropriée, puisque les hôtels n'assuraient pas la même confidentialité, sécurité et indépendance

que les logements autonomes ni le soutien psychosocial offert dans les logements collectifs.

- Il y avait des questions liées à la santé et à la sécurité, comme des bâtiments en mauvais état, de la moisissure et l'absence d'installations de cuisson ou de rangement des aliments.
- Il y avait un manque d'options de logement abordable disponibles pour la clientèle à faible revenu, en particulier les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de dépendance.

Recommandations

58. Nos recommandations relativement au secteur examiné sont présentées aux paragraphes 62 et 64.

Analyse à l'appui de la constatation

L'analyse limitée des besoins et la demande de logements non satisfaite

59. Nous avons constaté que l'analyse globale des besoins n'avait pas été actualisée depuis 2017 et qu'il n'y avait pas de plan d'action précis permettant d'évaluer les progrès réalisés. En outre, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a réalisé un nombre limité d'inspections des installations. Sur les six ententes de paiements de transfert à une tierce partie que nous avons examinées, le Ministère avait inspecté trois fournisseurs de refuges d'urgence et d'unités de logement de transition en 2020 et 2021. Il a constaté que la disponibilité des lits dans les refuges répondait généralement aux besoins des personnes victimes de violence ou des personnes sans abri et que les services d'hébergement d'urgence et de logement de transition avaient de bonnes pratiques de sécurité et de sûreté.

60. De plus, plusieurs des examens et évaluations ont fait état de l'utilisation d'analyses sexospécifiques et d'engagements liés à l'élaboration de mesures pour veiller à ce que divers groupes puissent accéder aux services, à ce que les pratiques de formation et de recrutement soient inclusives, et à ce que les procédures d'évaluation et de rapport favorisent l'égalité et le respect. Toutefois, ces examens et évaluations ont aussi fait ressortir des problèmes, notamment en ce qui concerne les options d'hébergement d'urgence offertes aux femmes ayant des enfants qui ne furent pas forcément un danger imminent ou des abus, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et la vie privée et la confidentialité dans l'accès aux services.

61. Nous avons aussi constaté que même si des efforts avaient été déployés pour accroître le nombre de logements destinés aux personnes vulnérables, la demande de logements temporaires et permanents avait augmenté, surpassant l'offre au sein du territoire. Par conséquent, des

clientes et clients bénéficiaires de l'assistance sociale continuaient de vivre dans des hôtels. D'août 2019 à août 2021, ces hébergements hôteliers ont coûté 1,8 million de dollars. En moyenne, 75 ménages par mois habitaient dans des hôtels au cours de cette période de 2 ans. Le Ministère soutient que les bénéficiaires de l'assistance sociale peuvent se servir de leur allocation d'hébergement et d'autres prestations pour payer les frais liés au logement qu'ils obtiennent, ce qui comprend les logements temporaires dans des hôtels.

62. **Recommandation** — Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait, en consultation avec ses partenaires du secteur du logement, entreprendre des analyses périodiques et exhaustives des besoins, y compris du recours aux hôtels comme hébergement temporaire, et prendre les mesures appropriées pour répondre aux besoins de la clientèle.

Réponse du Ministère — *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

La surveillance inadéquate des ententes de financement avec les tiers fournisseurs de services

63. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas fait preuve de surveillance suffisante lorsqu'il a conclu ses six ententes relatives aux logements fournis par de tierces parties ni en ce qui a trait au contrôle requis par la suite. Par exemple, certaines ententes ne présentaient pas d'exigences opérationnelles clés, telles que les niveaux de dotation minimums et le nombre de lits requis. En outre, le Ministère n'assurait pas de suivi pour veiller à ce que les tiers fournisseurs soumettent les rapports requis pour fournir des renseignements sur l'atteinte des résultats attendus. Ainsi, le Ministère ne savait pas si les résidentes et les résidents vulnérables recevaient les services et le soutien dont ils avaient besoin.

64. **Recommandation** — Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait s'assurer que les ententes avec les tiers fournisseurs de services sont exhaustives et qu'un suivi des principaux résultats attendus est assuré.

Réponse du Ministère — *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

La gestion du logement

Contexte

65. La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales ont tous les deux des responsabilités individuelles et collectives en matière de logement au Yukon selon leur mandat respectif. Depuis 2015, les deux organisations, ainsi que de nombreux partenaires, ont participé à la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer le logement :

- le Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025;
- le plan de mise en œuvre de la transformation du logement social de la Société (2019);
- le rapport final *La population d'abord* (2020);
- le *Plan d'action yukonnais Vieillir chez soi* (2020).

Comme il est indiqué dans le plan d'action en matière de logement pour le Yukon, les logements au Yukon, y compris les services qui aident les personnes à obtenir et à maintenir un logement, sont offerts grâce à un réseau interconnecté d'entités gouvernementales, non gouvernementales et du secteur privé. Le portrait peut paraître complexe et, étant donné les ressources et le temps limités, les organisations peuvent avoir du mal à établir des liens au-delà de leur programme particulier, de leur mandat respectif ou de leur clientèle et peuvent fonctionner plutôt en vase clos.

66. La Société et le Ministère ont mis sur pied des comités et des groupes de travail dont l'objectif était de soutenir l'offre de logements. Les objectifs de ces comités et groupes de travail étaient notamment de fournir des avis et d'assurer une surveillance en matière de logement et de coordonner l'offre de logements et la prestation de services en la matière. Par ailleurs, des travaux étaient en cours pour respecter les engagements pris en réponse au financement versé dans le cadre du programme fédéral Vers un chez-soi.

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales et la Société d'habitation du Yukon n'ont pas pris de mesures ni collaboré pour régler les problèmes de longue date

Ce que nous avons constaté

67. Nous avons constaté qu'aucun progrès considérable n'avait été réalisé pour régler les problèmes de longue date en vue de transformer les programmes et les services de logement, malgré les divers plans et initiatives établis au cours des années précédentes. Nous avons aussi constaté que les mécanismes de coordination étaient inefficaces pour

réunir les partenaires en vue de la prise de décisions et de mesures. Par exemple, les comités et groupes de travail composés de représentantes et de représentants de diverses organisations, y compris de la Société et du Ministère, étaient inefficaces pour fournir des conseils et assurer une surveillance à l'égard de l'offre de logements à la population vulnérable. En outre, le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri, lié au financement fédéral dans le cadre du programme Vers un chez-soi, n'était pas en place. Par conséquent, les partenaires du secteur du logement au Yukon ne disposaient pas de toutes les données dont ils avaient besoin pour comprendre l'itinérance et orienter leur prise de décisions de sorte à prévenir ou à réduire l'itinérance.

68. L'analyse à l'appui de cette constatation porte sur :

- les initiatives et les plans non mis en œuvre;
- la coordination et la collaboration inefficaces entre les principaux partenaires.

Importance de cette constatation

69. Cette constatation est importante parce que le gouvernement du Yukon a souligné qu'une collaboration et des partenariats au sein du gouvernement et à l'extérieur de celui-ci étaient essentiels pour régler les problèmes de logement dans le territoire. De plus, puisque la Société et le Ministère ont des objectifs communs en matière de réponse aux besoins de logement, il est important pour ces organisations de collaborer à la gestion continue des logements ainsi que des logements avec services de soutien. Cette constatation est aussi importante parce que si les initiatives et les plans ne sont pas réalisés, leurs résultats escomptés ne seront vraisemblablement jamais atteints.

Recommandation

70. Notre recommandation relativement au secteur examiné est présentée au paragraphe 79.

Analyse à l'appui de la constatation

Les initiatives et les plans non mis en œuvre

71. Nous avons constaté que même si des initiatives et des plans avaient été établis, la Société d'habitation du Yukon et le Ministère n'avaient pas réalisé de progrès considérables pour régler les problèmes de longue date et ainsi transformer l'offre de logements afin de répondre aux besoins de la population yukonnaise. Par exemple, le plan de mise en œuvre de la transformation du logement social (2019) exposait quatre principaux thèmes, auxquels se rattachaient les mesures de mise en œuvre suivantes :

- fournir directement du soutien aux personnes vulnérables en leur consacrant une partie du parc de logements et en réexaminant le modèle actuel d'établissement des priorités;
- établir un modèle mixte dans le cadre duquel des unités d'un même établissement seraient offertes à des ménages de divers niveaux de revenu;
- mettre en œuvre une approche cohérente pour examiner les actifs d'une personne présentant une demande dans le cadre de l'évaluation des critères d'admissibilité;
- répondre aux besoins particuliers des collectivités en augmentant la participation en personne et en offrant plus de logements dans les collectivités rurales.

72. Le plan décrivait 22 mesures de mise en œuvre et indiquait que toutes ces mesures sauf une devaient être achevées au cours de l'année suivant l'approbation du plan. Nous avons constaté que, même si des efforts avaient été déployés récemment pour donner suite à certaines mesures au moyen d'initiatives telles qu'un cadre d'élaboration des politiques et un projet pilote de logements pour ménages à revenus mixtes, peu de progrès avait été réalisé pour gérer les résultats importants et non voulus persistants découlant du modèle actuel d'attribution des logements.

73. En 2018, le gouvernement du Yukon a mis sur pied un groupe d'experts indépendant afin de revoir les services de santé et les services sociaux du territoire. En avril 2020, le groupe a publié son rapport *La population d'abord*. Le rapport a renforcé le besoin d'une transformation en soulignant qu'en principe l'offre de logements devrait suivre un continuum et qu'elle ne devrait pas être fondée sur les besoins d'un seul groupe. Le rapport indiquait aussi que le système devrait offrir des options et du soutien aux personnes ayant un revenu et des besoins différents en matière de santé, de services sociaux et de logement. Le gouvernement a accepté le rapport et les recommandations du groupe, mais nous avons constaté que peu de progrès avait été fait vers la transformation du modèle d'attribution des logements.

La coordination et la collaboration inefficaces entre les principaux partenaires

74. Nous avons constaté que la Société n'avait pas de programme officiel ni de ressources conçues tout particulièrement pour aider la clientèle à faire la transition entre les divers types de logements compris dans le continuum du logement. Par contre, nous avons constaté que le Ministère appuyait la transition des personnes sortant d'une situation d'itinérance ainsi que la transition entre les types de logements par l'entremise de services de gestion des cas. Toutefois, en raison de cette différence, certaines personnes pourraient ne pas avoir reçu les services

dont elles avaient besoin pour progresser vers l'obtention d'un logement plus permanent.

75. Nous avons constaté qu'un fardeau était imposé aux bénéficiaires de l'assistance sociale présentant une demande. Ces personnes devaient signaler chaque mois à la Société l'état de leur admissibilité à l'assistance sociale pour éviter une expulsion. Nous avons relevé ce problème une première fois dans notre rapport d'audit de 2010. Dans ce rapport, la Société avait convenu d'effectuer, dans un délai de neuf mois, un examen des processus relatifs aux clientes et clients figurant sur la liste d'attente des logements sociaux. Toutefois, nous avons constaté qu'il y avait eu peu de progrès à cet égard pendant la période d'examen visée par le rapport actuel.

76. Des comités avaient été constitués pour fournir des avis et assurer une surveillance en ce qui concerne l'offre de logement, mais nous avons constaté que ceux-ci étaient inefficaces. Par exemple, les comptes rendus des réunions du comité sur la mise en œuvre du plan d'action en matière de logement (qui existe depuis 6 ans et dont les membres proviennent de plus de 20 organisations) démontrent que ce comité est devenu un organisme d'échange d'information plutôt qu'un organe qui fournit des avis, des solutions et des recommandations concernant la mise en œuvre du plan d'action en matière de logement pour le Yukon.

77. Nous avons aussi constaté qu'un comité directeur mixte sur le logement composé de fonctionnaires du Ministère et de la Société n'avait pas donné suite à des mesures de suivi qu'il s'était engagé à prendre. Par exemple, en février 2021, le Comité a remarqué que les Yukonnaises et Yukonnais dont le seul revenu provenait de l'assistance sociale n'étaient pas admissibles à l'allocation canadienne pour le logement au Yukon. Les membres du comité ont convenu que les deux organisations devaient améliorer et peut-être même modifier les critères d'admissibilité à l'allocation. Pour commencer, ils se sont engagés à réaliser une analyse par administration pour connaître les pratiques dans l'ensemble du Canada. En date d'octobre 2021, la Société prévoyait réaliser son propre examen des critères d'admissibilité à l'allocation.

78. Nous avons aussi constaté que le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri n'avait pas encore été mis en place. Il s'agit d'un système exhaustif de collecte de données et de gestion des cas qui permet à de multiples fournisseurs de services d'accéder à des données en temps réel et de mieux coordonner les services. La mise en place du système d'ici mars 2022 était aussi l'une des principales exigences du financement accordé par le gouvernement fédéral dans le cadre du programme Vers un chez-soi. Au moment où nous avons achevé notre audit, le Ministère procédait aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée requises pour mettre en œuvre le système.

79. **Recommandation** – La Société d’habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales devraient veiller à ce qu’une structure de gouvernance et un mécanisme de surveillance soient en place en travaillant efficacement ensemble et avec d’autres partenaires du secteur du logement pour démontrer de véritables progrès, résoudre des problèmes et obtenir des résultats.

Réponse de la Société et du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

La Société d’habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales n’avaient pas les données nécessaires pour appuyer la prise de décisions et évaluer les résultats

Ce que nous avons constaté

80. Nous avons constaté que la Société d’habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales n’avaient pas de données complètes, à jour, exactes et pertinentes pour gérer les programmes et les allocations. Des données par emplacement n’étaient pas toujours disponibles, l’analyse des tendances était limitée et les limitations des systèmes de données avaient une incidence sur la nature et l’étendue des analyses qui pouvaient être réalisées. Nous avons aussi trouvé des évaluations limitées des mesures de rendement utilisées pour démontrer la façon dont la population yukonnaise bénéficiait des efforts déployés en matière d’aide au logement.

81. L’analyse à l’appui de cette constatation porte sur :

- le manque de données adéquates sur le logement générées par les principaux systèmes d’information;
- l’absence de cadre de mesure du rendement et les rapports limités sur les résultats.

Importance de cette constatation

82. Cette constatation est importante parce que le manque de données complètes, à jour, exactes et pertinentes en matière de logement nuit au processus décisionnel. Cette constatation est aussi importante parce que la mise en œuvre d’une stratégie de mesure du rendement peut aider à déterminer si le gouvernement atteint ses objectifs et si des progrès sont réalisés en vue de répondre aux besoins de la population yukonnaise en matière de logement.

83. Nos recommandations relativement au secteur examiné sont présentées aux paragraphes 87, 90 et 91.

Le manque de données adéquates sur le logement générées par les principaux systèmes d'information

84. L'un des objectifs du Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025 était de veiller à ce que l'action collective sur les questions de logement au Yukon soit appuyée par des données fiables et à jour. Après avoir examiné les données sur le logement en 2017, la Société d'habitation du Yukon a mis en place un nouveau système d'information. Ce système devait fournir une gestion exhaustive, des capacités de rapport pour les données relatives aux personnes présentant une demande et aux logements de la Société et des gains d'efficacité dans l'administration du programme.

85. Nous avons constaté que la Société n'avait pas pleinement mis en œuvre son nouveau système d'information, notamment les fonctions de gestion du parc de logements et d'entretien préventif. Des problèmes liés à la mise en œuvre du système et à la qualité des données ont aussi été relevés dans notre audit de 2010. Il manquait notamment au système les fonctionnalités et les données suivantes :

- la capacité de recenser les réparations majeures à faire et de créer correctement des ordres de travail;
- la capacité de générer des rapports sur les groupes prioritaires de personnes présentant une demande;
- des données sur les collectivités à l'extérieur de Whitehorse;
- des données à jour sur les expulsions de locataires et les taux d'unités de logement social vacantes;
- des données fondées sur l'âge et le genre;
- des données propres aux Autochtones et aux autres groupes vulnérables, tels qu'ils ont été désignés dans le Plan d'action national en matière de logement.

86. Par ailleurs, le Ministère a noté des difficultés découlant des systèmes de gestion de l'information inadéquats. Plus particulièrement, il a indiqué que l'absence de système ou l'inadéquation et la sous-utilisation des systèmes existants contribuaient aux problèmes suivants :

- l'imposition d'un fardeau administratif;
- une prestation de services inefficace;
- des difficultés liées à la collecte de données.

Nous avons constaté que lorsqu'il s'agissait de consigner et de communiquer des données sur les logements avec services, notamment à l'aide du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri, les lacunes des systèmes et des données n'avaient pas été corrigées.

87. **Recommandation** — La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales devraient travailler ensemble ainsi qu'avec les partenaires du secteur du logement pour relever les lacunes dans les systèmes d'information et améliorer ces systèmes dans le but de fournir des données pertinentes, exactes et à jour pour soutenir la prise de décisions et faire rapport sur la planification, la prestation de services et les résultats en matière de logement au Yukon.

Réponse de la Société et du Ministère — *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

L'absence de cadre de mesure du rendement et les rapports limités sur les résultats

88. Dans notre audit de la Société d'habitation du Yukon réalisé en 2010, nous avons recommandé à la Société d'établir des cibles et des indicateurs de rendement appropriés à court terme et à long terme et de recueillir et d'évaluer les données connexes. La Société a préparé des évaluations du programme de logement social en mars 2014 et en janvier 2019, en conformité avec les exigences de rapport énoncées dans les modalités de son entente de transfert avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Toutefois, nous avons constaté que la dernière évaluation du programme, en janvier 2019, avait signalé qu'il n'y avait pas de cadre de rendement pour le programme de logement social, pas plus qu'il n'y avait d'indicateurs de résultats ni de mesure du rendement pour évaluer les résultats obtenus.

89. Nous avons aussi constaté que le Ministère n'avait pas de cadre de mesure du rendement en place. Même si le Ministère avait établi une nouvelle unité interne pour évaluer le rendement ministériel et en faire rapport et qu'il s'était efforcé d'établir des indicateurs de rendement et des processus d'évaluation des résultats, les travaux achevés à ce jour étaient limités.

90. **Recommandation** — La Société d'habitation du Yukon devrait établir des indicateurs de rendement appropriés, y compris des cibles à court et à long terme et des indicateurs de résultats à l'échelle du programme. Elle devrait aussi établir et mettre en œuvre un cadre d'évaluation du programme afin d'évaluer l'atteinte des résultats escomptés.

Réponse de la Société — *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

91. **Recommandation** – Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait établir des indicateurs de rendement appropriés, y compris des cibles à court terme et à long terme et des indicateurs de résultats à l'échelle de l'entente de financement et à l'échelle du programme. Il devrait aussi réaliser des évaluations périodiques du programme et des fournisseurs de logement afin d'évaluer l'atteinte des résultats escomptés et d'en faire rapport.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Le **Tableau des recommandations**, à la fin du rapport, contient les réponses détaillées des entités.

La voie à suivre

92. Dans le cadre du présent audit, nous avons évalué les progrès réalisés par la Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales pour corriger les lacunes relevées dans les audits antérieurs. Nous avons constaté que bon nombre des problèmes que nous avons cernés dans ces audits n'avaient pas été corrigés. Le peu de progrès réalisé à ces égards est préoccupant puisque les problèmes que nous avons soulevés ont une incidence directe sur les besoins en matière de logement des populations les plus vulnérables du Yukon. Les recommandations suivantes formulées dans nos audits de 2010 et de 2011 n'ont pas été complètement mises en œuvre :

- les recommandations sur la planification stratégique (présentées aux paragraphes 72, 75, 77 et 82 du rapport de 2010);
- les recommandations sur la gouvernance de la Société et la mesure du rendement (présentées aux paragraphes 98 et 104 du rapport de 2010);
- la recommandation sur l'établissement d'une orientation pour le système de santé (présentée au paragraphe 35 du rapport de 2011);
- la recommandation portant sur la nécessité d'établir des programmes, d'en mesurer les résultats et d'en assurer la surveillance (présentée au paragraphe 79 du rapport de 2011);
- la recommandation sur la surveillance et la production de rapports par le Ministère (présentée au paragraphe 99 du rapport de 2011).

93. La Société et le Ministère devraient préciser les mesures que chaque organisation compte prendre et établir des calendriers pour traiter les nouvelles recommandations ainsi que les recommandations qui n'ont pas encore été mises en œuvre. Les mesures devraient clarifier

la façon dont la Société et le Ministère collaboreront pour réaliser des progrès afin de s'acquitter de chacune de leurs responsabilités respectives et conjointes.

Conclusion

94. Nous avons conclu que la Société d'habitation du Yukon n'avait pas fourni aux Yukonnaïses et aux Yukonnais ayant les plus grands besoins en matière de logement des logements adéquats et abordables, même si elle avait fourni des logements de taille convenable (qui comptaient suffisamment de chambres à coucher par ménage). Nous avons aussi conclu que le ministère de la Santé et des Affaires sociales ne soutenait pas les Yukonnaïses et les Yukonnais vulnérables qui étaient sans abri ou à risque d'itinérance en leur donnant accès à un logement qui répondait à leurs besoins.

95. Sans responsabilités et orientations claires, sans coordination et coopération efficaces avec les partenaires du secteur du logement et sans mesures correctives immédiates, les problèmes de longue date persisteront. Des changements transformateurs sont nécessaires pour soutenir les Yukonnaïses et les Yukonnais qui ont besoin de logement.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur le logement au Yukon a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs à l'Assemblée législative du Yukon en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion à savoir si la Société d'habitation du Yukon et du ministère de la Santé et des Affaires sociales se conformait, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 – Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*.

Le Bureau du vérificateur général du Canada applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie des codes de conduite pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit, nous avons obtenu ce qui suit de la direction de l'entité :

- la confirmation de sa responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elle nous a fourni tous les renseignements dont elle a connaissance et qui lui ont été demandés ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

Objectif de l'audit

Le présent audit avait un double objectif, à savoir déterminer :

- si la Société d'habitation du Yukon avait fourni aux membres de la population yukonnaise ayant les plus grands besoins en matière de logement des logements adéquats, abordables et de taille convenable;
- si le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait soutenu les Yukonnoises et les Yukonnais vulnérables qui étaient sans abri ou à risque d'itinérance en leur donnant accès au logement pour répondre à leurs besoins.

Étendue et méthode

L'audit a porté sur l'évaluation réalisée par la Société d'habitation du Yukon des besoins en matière de logement et de l'offre de logements au Yukon. L'audit a aussi examiné le rôle du ministère de la Santé et des Affaires sociales dans la surveillance de l'offre de refuges d'urgence, de logement de transition et de logement avec services de soutien.

Nous avons examiné les lois, les politiques, les procédures et les plans pertinents en matière de logement. Nous avons testé un échantillon d'opérations et examiné les données sur les personnes présentant une demande et le parc de logements afin d'effectuer une analyse des tendances et de cerner les problèmes. Nous nous sommes entretenus avec des porte-parole de la Société et du Ministère ainsi que des organisations responsables de l'offre de logements au Yukon, notamment le Conseil des Premières Nations du Yukon, la Coalition anti-pauvreté du Yukon et la société Safe At Home.

Nous n'avons pas examiné :

- le marché du logement locatif et l'aide à l'accès à la propriété;
- le processus d'approvisionnement et les contrats connexes pour la construction de nouveaux logements;
- la qualité des activités d'entretien des logements;
- les services sociaux et les services de soutien offerts dans le cadre du logement fourni;
- les soins en établissement pour les personnes en situation de handicap et les soins de longue durée.

Critères

Critères	Sources
Pour déterminer si la Société d'habitation du Yukon avait fourni aux membres de la population yukonnaise ayant les plus grands besoins en matière de logement des logements adéquats, abordables et de taille convenable et si le ministère de la Santé et des Affaires sociales avait soutenu les Yukonaises et Yukonnais vulnérables qui étaient sans abri ou à risque d'itinérance en leur donnant accès au logement pour répondre à leurs besoins, nous avons utilisé les critères suivants :	
Les rôles et responsabilités de la Société d'habitation du Yukon et du ministère de la Santé et des Affaires sociales sont clairement définis, bien compris et respectés.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Loi sur la Société d'habitation</i>• <i>Loi sur la santé</i>• Ministère de la Santé et des Affaires sociales, Budget principal des dépenses, 2020-2021• Société d'habitation du Yukon, plan stratégique 2018-2019 à 2022-2023, 2018
La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales recensent les besoins en matière de logement des Yukonaises et des Yukonnais, notamment des personnes ayant divers besoins, et évaluent si leurs parcs de logements respectifs répondent à ces besoins.	<ul style="list-style-type: none">• Gouvernement du Yukon, Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025, 2015• Société d'habitation du Yukon, plan stratégique 2018-2019 à 2022-2023, 2018

Critères	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernement du Yukon, <i>Plan d'action yukonnais Vieillir chez soi</i>, 2020 • Ministère de la Santé et des Affaires sociales, plan stratégique de Santé et Affaires sociales (2014-2019) • Gouvernement du Yukon, <i>Gender Inclusive Diversity Analysis (GIDA) Action Plan</i>, 2017 • Nations Unies, <i>Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030</i>, 2015 • Gouvernement du Yukon, lettres de mandat de la ministre Pauline Frost, 2017 et 2019 • Gouvernement du Yukon, lettre de mandat du ministre Ranj Pillai, 2021 • Gouvernement du Yukon, lettre de mandat de la ministre Tracy McPhee, 2021
<p>La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales respectent, selon leurs mandats respectifs, les politiques et procédures applicables pour prioriser et allouer, en temps opportun, les logements aux personnes présentant une demande qui font partie d'un groupe prioritaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la Société d'habitation</i> • Société d'habitation du Yukon, Programme de logements à loyer indexé sur le revenu – formulaire de demande • Gouvernement du Yukon, Manuel d'administration générale, politique 3.30 : <i>Employee Housing</i>, 2019 • <i>Loi sur la santé</i> • Ministère de la Santé et des Affaires sociales, Budget principal des dépenses, 2020-2021
<p>La Société d'habitation du Yukon a des moyens et des méthodes pour évaluer, entretenir, réparer et remplacer son parc de logements, conformément aux pouvoirs applicables et dans le respect des objectifs de développement durable des Nations Unies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur la Société d'habitation</i> • Société d'habitation du Yukon, plan stratégique 2018-2019 à 2022-2023, 2018 • Société d'habitation du Yukon, rapport annuel 2019-2020 • Gouvernement du Yukon, <i>Notre avenir propre : La stratégie du Yukon sur les changements climatiques, l'énergie et l'économie verte</i>, 2020 • Nations Unies, <i>Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030</i>, 2015

Critères	Sources
Le ministère de la Santé et des Affaires sociales garantit que les logements dont il a la responsabilité sont gérés conformément aux pouvoirs pertinents.	<ul style="list-style-type: none"> Ministère de la Santé et des Affaires sociales, Budget principal des dépenses, 2020-2021 Gouvernement du Yukon, Manuel d'administration générale, politique 2.8 : <i>Building and Equipment Maintenance</i>, 2010 Gouvernement du Yukon, Manuel d'administration financière, politique 5.9 : <i>politique sur les paiements de transfert</i>, 2018
Il y a des mécanismes et des processus efficaces de coordination pour aider la Société d'habitation du Yukon, le ministère de la Santé et des Affaires sociales et leurs partenaires à fournir des logements à la population au Yukon.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Loi sur la régie des personnes morales du gouvernement</i> Gouvernement du Yukon, Plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025, 2015 Gouvernement du Yukon, lettres de mandat de la ministre Pauline Frost, 2017 et 2019 Gouvernement du Yukon, lettre de mandat du ministre Ranj Pillai, 2021 Gouvernement du Yukon, lettre de mandat de la ministre Tracy McPhee, 2021
La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales ont des processus de planification stratégique et de gestion des risques pour assurer la gestion de l'offre de logements.	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernement du Yukon, Manuel d'administration financière, 2008 Gouvernement du Yukon, Manuel d'administration générale, politique 2.25 : <i>Enterprise Risk Management Policy</i>, 2014
La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales ont des processus d'évaluation du rendement pour évaluer l'offre de logements et rendre compte des résultats.	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernement du Yukon, Manuel d'administration financière, 2008 Société d'habitation du Yukon, plan stratégique 2018-2019 à 2022-2023, 2018

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1^{er} avril 2015 (date de la publication du plan d'action en matière de logement pour le Yukon 2015-2025) au 30 novembre 2021. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certains dossiers antérieurs à cette période.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 17 mars 2022, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

L'audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dirigée par Glenn Wheeler, directeur principal. Le directeur principal est responsable de

la qualité de l'audit dans son ensemble; il doit s'assurer notamment que les travaux d'audit sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de gestion de la qualité du BVG.

Tableau des recommandations

Le tableau qui suit regroupe les recommandations et les réponses apparaissant dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
<p>31. La Société d'habitation du Yukon devrait procéder à un examen de l'évaluation du loyer pour les locataires bénéficiaires de l'assistance sociale, des exigences d'admissibilité à un logement et de son système d'établissement des priorités pour garantir l'accès au logement et aux allocations des personnes ayant les besoins les plus grands.</p>	<p>Recommandation acceptée. La Société d'habitation du Yukon fournit une gamme de services et de programmes qui répondent aux divers besoins dans le cadre du continuum du logement du Yukon. Toutefois, des améliorations continueront d'être apportées au titre du cadre du logement communautaire de 2021. Ils comprendront ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un examen de la façon dont les loyers sont fixés pour tous les locataires, dans le but d'accroître la clarté du programme et, dans la mesure du possible, la cohérence entre les programmes en fonction de leur mandat unique (au cours de l'exercice 2022-2023); • la mise en œuvre de la nouvelle politique sur la sélection des locataires de logement communautaire, y compris de critères d'admissibilité, et le retrait subséquent du système actuel d'établissement des priorités (2022); • la poursuite des travaux avec les partenaires communautaires et gouvernementaux pour comprendre et soutenir adéquatement les Yukonnaises et les Yukonnais ayant les besoins les plus grands (en cours) (en lien avec le paragraphe 40); • la poursuite des travaux avec les partenaires communautaires et gouvernementaux pour fournir des logements qui répondent aux besoins des Yukonnaises et des Yukonnais dans tout le continuum du logement (en lien avec le paragraphe 87).
<p>40. La Société d'habitation du Yukon devrait mettre à jour son analyse des besoins pour l'ensemble de son parc de logements afin de relever les lacunes par rapport à l'offre existante et aux niveaux de financement et prendre des mesures précises. Elle devrait notamment revoir l'offre d'unités pour répondre aux besoins cernés, calculer un déficit sur cinq ans pour les dépenses en immobilisations et l'entretien des logements et harmoniser les plans d'immobilisations et d'entretien afin de</p>	<p>Recommandation acceptée. La Société d'habitation du Yukon reprendra immédiatement ses travaux à l'égard de la stratégie intégrée en matière de logement afin de continuer à recenser les besoins et les lacunes en matière de logements en fonction de l'offre de logements actuelle. Ainsi, elle disposera de l'analyse des lacunes dont elle a besoin pour déterminer, de façon stratégique, les</p>

combler les lacunes et de mettre en œuvre ces mesures dans un délai prévu.

48. La Société d'habitation du Yukon devrait s'assurer qu'elle dispose de moyens et de méthodes appropriés pour déterminer, documenter et effectuer les réparations majeures et les réparations d'urgences en temps opportun et accroître l'accessibilité et l'efficacité énergétique de son parc de logements.

62. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait, en consultation avec ses partenaires du secteur du logement, entreprendre des analyses périodiques et exhaustives des besoins, y compris du recours aux hôtels comme hébergement temporaire, et prendre les mesures appropriées pour répondre aux besoins de la clientèle.

lacunes prioritaires et affecter le financement en conséquence. Les évaluations des besoins en matière de logement communautaire et autres outils récents, tels que l'outil d'évaluation des ressources en logement de la Colombie-Britannique, serviront à éclairer les travaux à cet égard et renforceront la sensibilisation de nos partenaires communautaires et gouvernementaux, y compris du gouvernement fédéral, au cours du prochain exercice. Ces travaux serviront aussi à éclairer la future approche stratégique de la Société concernant l'harmonisation des plans d'immobilisations et d'entretien.

Grâce à ces travaux, la Société sera bien placée pour mettre en œuvre les plans d'immobilisations prioritaires au cours des prochaines années et faire le triage des réparations non urgentes en fonction des normes d'entretien.

Recommandation acceptée. Pour être en mesure de répondre aux besoins de la population yukonnaise, la Société d'habitation du Yukon doit évoluer et s'adapter aux besoins changeants. Pour se faire, nous devons documenter toutes les réparations urgentes et majeures.

La Société cherchera à apporter des améliorations appropriées au processus, notamment renforcer le système logiciel existant, afin d'aider à faire le suivi des besoins en réparation. Cela comprendra l'harmonisation de l'entretien communautaire avec les structures de rapport et de budget au cours du prochain exercice. Par conséquent, la Société sera mieux placée pour intervenir plus rapidement.

Recommandation acceptée. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales convient de consulter les partenaires du secteur du logement pour entreprendre des analyses périodiques et exhaustives des besoins et élaborer un cadre de prévisions des besoins en logement avec services dans l'année. Les analyses des besoins comprendront une évaluation de l'accès des populations vulnérables aux logements avec services et un examen des hébergements auxquels ont accès les bénéficiaires de l'assistance sociale. Le Ministère s'appuiera sur l'analyse des besoins et le cadre de prévisions pour prendre les mesures qui s'imposent afin de répondre aux besoins en matière de logement avec services de la population yukonnaise.

64. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait s'assurer que les ententes avec les tiers fournisseurs de services sont exhaustives et qu'un suivi des principaux résultats attendus est assuré.

Recommandation acceptée. En novembre 2021, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a retenu les services d'un expert-conseil indépendant et a amorcé l'examen de ses processus de gestion des ententes. L'examen a été achevé en janvier 2022. Le Ministère s'emploie à renforcer sa gestion des ententes et a commencé à mettre à jour les ententes à mesure qu'elles arrivaient à échéance, depuis le 1^{er} avril 2022. Ces travaux sont étroitement liés à la recommandation 91 et aux mesures que le Ministère prend pour intégrer des indicateurs de rendement dans le cadre de la prestation de ses programmes et services.

79. La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales devraient veiller à ce qu'une structure de gouvernance et un mécanisme de surveillance soient en place en travaillant efficacement ensemble et avec d'autres partenaires du secteur du logement pour démontrer de véritables progrès, résoudre des problèmes et obtenir des résultats.

Recommandation acceptée. La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales amélioreront immédiatement le rôle stratégique du comité mixte des sous-ministres sur le logement. Pour se faire, la Société et le Ministère concluront un protocole d'entente pluriannuel, d'ici l'automne 2022, afin d'officialiser la collaboration et la coordination en vue d'améliorer l'accès aux logements et de résoudre des problèmes.

Le protocole d'entente comprendra les éléments clés suivants :

- les rôles et l'attribution des responsabilités;
- des mécanismes de mobilisation des partenaires;
- les priorités et les mesures à court et à long terme;
- une approche coordonnée pour la gestion de l'information;
- la production de rapports et la communication des progrès et des résultats.

La mise en œuvre du protocole d'entente sera appuyée par le comité directeur mixte des sous-ministres de la Société et du Ministère sur le logement et par des groupes de travail constitués en vue d'assurer la mise en œuvre des mesures découlant du protocole d'entente. Les priorités à court et à long terme en matière de logement comprendront les priorités du gouvernement du Yukon relevées dans les plans stratégiques approuvés ainsi que dans les recommandations formulées dans des rapports, comme le Plan d'action en matière de logement et *La population d'abord*. Il s'agira notamment de planifier la mise en œuvre de la recommandation 5.15 du rapport *La population d'abord*, à savoir « confier la

87. La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales devraient travailler ensemble ainsi qu'avec les partenaires du secteur du logement pour relever les lacunes dans les systèmes d'information et améliorer ces systèmes dans le but de fournir des données pertinentes, exactes et à jour pour soutenir la prise de décisions et faire rapport sur la planification, la prestation de services et les résultats en matière de logement au Yukon.

90. La Société d'habitation du Yukon devrait établir des indicateurs de rendement appropriés, y compris des cibles à court et à long terme et des indicateurs de résultats à l'échelle du programme. Elle devrait aussi établir et mettre en œuvre un cadre d'évaluation du programme afin d'évaluer l'atteinte des résultats escomptés.

responsabilité des programmes de logement du gouvernement du Yukon à un seul fournisseur ». La Société et le Ministère s'engagent à collaborer d'une manière plus coordonnée et plus efficace pour aider les Yukonnaises et les Yukonnais à subvenir rapidement à leurs besoins en matière de logement.

Recommandation acceptée. La Société d'habitation du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales assureront la coordination de la gestion des données pertinentes, de la production de rapports et de la communication sur les résultats ainsi que de la mobilisation des partenaires, qui sont tous des éléments clés du protocole d'entente cité dans la réponse conjointe à la recommandation 79. À ces travaux s'ajoutera l'établissement d'indicateurs de rendement pour la Société et le Ministère, comme il a été noté dans les réponses aux recommandations 90 et 91. Les résultats des plans stratégiques connexes, comme le Plan d'action en matière de logement 2015-2025, seront aussi présentés d'ici novembre 2022 et mis à jour annuellement. En assurant un suivi du rendement en continu, la Société et le Ministère pourront recenser les besoins de la population yukonnaise et prendre les mesures qui s'imposent.

Recommandation acceptée. La Société d'habitation du Yukon sait que pour assurer la communication collective, la collaboration et l'efficacité en vue de soutenir les problèmes de logement au Yukon, il faut avoir des données fiables et effectuer un suivi et une évaluation des programmes. Cela permet à tous les partenaires du secteur du logement de planifier correctement les priorités actuelles et futures en matière de logement et d'intervenir en conséquence.

Des travaux sont en cours pour établir un cadre d'évaluation des programmes de logement communautaire comportant des indicateurs de rendement liés à des résultats et assortis de cibles. Il s'agit d'une prochaine étape logique compte tenu de l'approbation récente par le conseil d'administration de la Société d'habitation du Yukon du cadre de logement communautaire ainsi que de l'élaboration et de la mise en œuvre prochaines du plan stratégique de la Société pour la période allant de 2023-2024 à 2027-2028. Ce travail sera aussi reflété dans les ententes de financement, dès leur établissement ou leur renouvellement, et dans tous les nouveaux

91. Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait établir des indicateurs de rendement appropriés, y compris des cibles à court terme et à long terme et des indicateurs de résultats à l'échelle de l'entente de financement et à l'échelle du programme. Il devrait aussi réaliser des évaluations périodiques du programme et des fournisseurs de logement afin d'évaluer l'atteinte des résultats escomptés et d'en faire rapport.

accords de partenariats. Toutes ces mesures permettront à la Société d'évaluer l'atteinte des résultats escomptés et d'en rendre compte.

Recommandation acceptée. Le renforcement de la mesure de rendement est un engagement permanent du ministère de la Santé et des Affaires sociales, comme le démontre le rôle de la direction responsable des données probantes et de l'évaluation sur la santé de la population et de la santé publique, et exige que les secteurs responsables des programmes de services sociaux recueillent et analysent des données à l'échelle du programme. Comme il est recommandé dans le rapport *La population d'abord*, le quadruple objectif s'applique lors de l'élaboration d'indicateurs de rendement. Le quadruple objectif vise à améliorer l'expérience des patients, les résultats de santé, la gestion des coûts et l'efficacité du système, ainsi que l'expérience des fournisseurs de soins.

Le Ministère procède actuellement à la mise en œuvre de cadres d'évaluation et de suivi à l'échelle des programmes qui comprendront des indicateurs de rendement assortis de cibles à court et à long terme. Ce travail est par ailleurs reflété dans les ententes de financement, dès leur établissement ou lors de leur renouvellement, et dans les évaluations récentes des programmes de logements avec services qui ont été financés. Tous ces travaux permettent au Ministère d'évaluer l'atteinte des résultats escomptés et d'en faire rapport, ainsi que de prendre les mesures ciblées qui s'imposent.

