



NORTHWEST TERRITORIES
HOUSING CORPORATION

Framework for Action 2008-2011



June 19, 2008



Table of Contents

Minister’s Message 2

Introduction 4

Why an Action Plan? 5

Guiding Principles 8

Plans for Action..... 9

 1.0 Providing Access to Affordable, Adequate and Suitable Housing 10

 2.0 Ensuring the Long-Term Sustainability of the Existing Stock..... 12

 3.0 Improving Energy Efficiency and Reducing Environmental Impacts 14

 4.0 Securing and Protecting Our Investments..... 16

 5.0 Contributing to Safe, Healthy and Sustainable Communities 18

 6.0 Providing Training Opportunities in Housing..... 20

 7.0 Fostering Partnerships 21

 8.0 Communicating With Those We Serve..... 23

Next Steps..... 24

Appendix A – Framework for Action Status Report



Minister's Message

Housing is a fundamental part of the Government of the Northwest Territories' efforts to reduce the cost of living, to create sustainable and vibrant communities, and to secure our future. The Northwest Territories Housing Corporation has devoted the past 34 years to ensuring that residents of the Northwest Territories have access to adequate, suitable and affordable housing. While much has been accomplished in this respect, much remains to be done if we are to maximize the opportunities that lay before us.

In traveling throughout our territory, two fundamental facts are clear. Given the role that housing plays in improving health and education and reducing social problems, and the challenges faced in delivering housing in northern communities, there is wide recognition that the Northwest Territories Housing Corporation plays a pivotal role in the development of our communities. Through the delivery of homeownership and repair programs, the Corporation's partnership with ECE in delivering subsidized rental housing, and the economic benefits that housing activity has created, it is safe to say that the majority of households in the Northwest Territories have benefited from the work of the NWT HC.

Secondly, it is also clear that the NWT HC will play an important role in the future of our territory. While housing conditions have improved greatly in recent years, the NWT continues to face housing challenges not faced by many of its neighbours in Southern Canada. Our efforts to catch up with other provinces and territories have been hampered by the rising costs of material and labour, coupled with continuing reductions in social housing funding being provided by the Government of Canada.

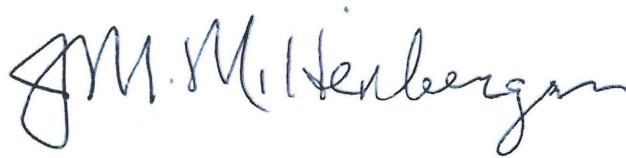
The delivery of housing is also greatly impacted by the unique climate and geography of our territory, which poses significant challenges. The harshness of our winter requires that special attention be paid to the quality of the building envelope and heating systems, while our geographic and transportation challenges make it extremely difficult to construct affordable housing in many communities. The continuing changes to our climate have furthered the need to maximize the energy efficiency of our units while paying attention to the environmental impact of our operations.

Now more than ever, housing solutions in the NWT must be developed at the community level. In recent years, local tailor-made projects such as Bailey House in Yellowknife and Whispering Willows in Hay River have exemplified the contribution that communities can make in providing their own housing solutions. As we implement many of the activities outlined in this Framework for Action, the NWT HC will rely heavily on the support and participation of its regional staff, Local Housing Organizations, NGOs, and members of the general public in order to ensure success.

This Framework for Action has been developed to:

- renew and refocus the time and money spent on these initiatives;
- inform and engage members of the public, and partners in all levels of government, to become better informed of these initiatives in order to assist them in their involvement, and;
- build on the NWTHC's mandate to ensure that there is an adequate supply of affordable housing in all communities.

The Framework for Action is the roadmap that will chart our progress over the next four years in meeting the housing goals of the NWTHC, and contribute to securing the future of the NWT. The involvement and support of all residents of the NWT is critical to ensure that the NWTHC is meeting its responsibilities and that all residents have a clear understanding of how affordable housing contributes to building a strong and independent North. I encourage all residents of the NWT to read this document and to continue to work with officials at the NWTHC to improve housing conditions help to build sustainable and vibrant communities.

A handwritten signature in blue ink, reading "J. Michael Miltenberger". The signature is written in a cursive style with a large initial "J" and "M".

J. Michael Miltenberger
Minister Responsible for the NWTHC

Introduction

The Northwest Territories is in the midst of significant changes to its economy. Current and planned activity in the diamond and natural gas industries has resulted in an economy that led Canada in growth between 1999 and 2006. The potential development of the Mackenzie Gas Project, along with further activity in the mining sector, places the NWT on the brink of tremendous economic opportunities.

While these developments have been positive for the NWT's economy, this activity has brought with it numerous challenges related to social conditions. Nowhere are these challenges more evident than in the provision of affordable shelter for residents. In ***A Northern Vision: A Stronger North and a Better Canada***, the three Territorial Premiers recognized northern housing as a key contributor to building sustainable communities and strengthening Canada's sovereignty.

Despite the strength of the economy, the Northwest Territories continues to face housing challenges greater than those faced in most of Canada. Recent data released by Statistics Canada demonstrates that the percentage of households that are either overcrowded or in need of major repairs is more than double that of the rest of Canada.

The challenge of improving these conditions is compounded by the lack of long-term Federal funding for new social housing, the continuing decline in funding to operate and maintain existing social housing, and a labour shortage that has seriously impacted the availability of workers to complete housing construction and repair projects.

The Northwest Territories Housing Corporation (NWT HC) is mandated to "*ensure, where appropriate and necessary, that there is a sufficient supply of affordable, adequate and suitable housing stock to meet the housing needs of Northwest Territories residents.*" Within the context of this mandate, the NWT HC serves the interests of the NWT through programs, construction and repair activities. It also provides property project management services for its partners in the public and not-for-profit sectors.

The NWT HC's "Framework for Action 2008-2011" identifies the strategic actions required over the next three years to deliver on its mandate and to address the housing expectations of the GNWT and all residents.

Why an Action Plan?

The Northwest Territories Housing Corporation is committed to strengthening its management practices. In recent months, two key processes have been initiated to better manage the Corporation and ensure that programs and services are delivered within a sound public policy framework. The NWT HC is in the midst of a major renewal of its programs, policies and procedures. As well, the NWT HC has embarked on a strategic planning process designed to focus the Corporation's efforts on setting goals and objectives, and devising actions and deliverables through which they can be achieved. Framework for Action 2008-2011 is the first product resulting from these efforts.

In March of 2006, an inter-departmental committee to review the mandate of the NWT Housing Corporation was established to review the draft mandate that was prepared by the NWT HC and receive further input from key stakeholders. The committee conducted a territory-wide consultation and also utilized written and on-line responses.

The comments received about the NWT HC and the mandate document reflected that people were generally supportive of the direction of the NWT HC but there were some key priorities and issues that needed to be reflected in the mandate. While the new mandate captures the general feeling of stakeholders on the direction the NWT HC should take, other comments and issues require attention by the NWT HC in considering programs and policies and how housing is delivered in NWT communities

Members of the 16th Legislative Assembly have developed a strategic plan that focuses on strong individuals, families and communities sharing the benefits and responsibilities of a unified, environmentally sustainable and prosperous Northwest Territories. In "*Northerners Working Together*", the GNWT outlined its vision and goals for the next 4 years and set broad direction for its operations through clearly defined priorities and specific actions.

The 16th Legislative Assembly has identified the following priority actions:

- A strong and independent north built on partnerships
- An environment that will sustain present and future generations
- Healthy, educated people
- A diversified economy that provides all communities and regions with opportunities and choices
- Sustainable, vibrant, safe communities
- Effective and efficient government

The GNWT's strategic plan sets Government-wide priorities for action. Currently, the NWT HC is engaged in a number of initiatives and programs that contribute to its mandate. In order to effectively meet its mandate and the goals and actions set out in the 16th Assembly's Strategic Plan, this Framework for Action outlines broad Corporate initiatives and activities and identifies actions that meet both the broad vision and goals of the 16th Assembly, as well as the input received during the consultations on the NWT HC Mandate held in the Spring of 2006.

There are a number of challenges facing the NWT HC in the delivery of affordable housing for NWT residents, including:

- Increasing cost to purchase or construct houses;
- Increasing cost of operation and maintenance cost;
- Climate change;
- Homelessness;
- Rapid changes in technology and innovation around the globe;
- Increasing shortage of federal funding;
- Health concerns arising out of unsuitable accommodation/overcrowding;
- The need to treat residents fairly and equitably;
- Shortage of readily available developed land;
- The evolution of governance resulting from land claims and self-government agreements;
- The need to work in partnership with various community groups;
- Shortage of trained and qualified persons with experience in the housing industry.

Auditor General of Canada's Performance Audit

In 2008, The Auditor General of Canada released the results of a performance audit of the NWT HC in 2006-2008. The Performance Audit highlighted three general areas of concern:

- *The Corporation does not monitor the activities of LHOs sufficiently to determine whether they follow its policies and procedures when evaluating applicants for public housing and allocating rental units. Our review of a sample of applications showed that 21 out of 74 applicants had not been assessed properly. Nor does the Corporation adequately monitor the inspection of rental units and the rating of their condition by LHOs. In addition, the Corporation needs to work with those LHOs that are having difficulty collecting rent from their tenants, or that have accumulated deficits, and help them resolve their difficulties.*
- *The Corporation does not evaluate its homeownership programs on a regular basis to ensure that they are achieving their stated objectives in a cost-effective manner. The Corporation has also had difficulty collecting mortgage payments—*

in January 2007 it reported that 81 percent of its mortgages were in arrears. The Corporation also does not carry out regular monitoring of its district offices to determine whether they allocate homeownership assistance in accordance with its policies and procedures.

- *The Corporation does not have a strategic plan in place that clearly describes how it plans to meet the housing needs of all NWT residents over the long term. Further, the Corporation needs to ensure that it identifies and mitigates all significant risks it faces. Improvements can also be made in the Corporation's measurement of performance and reporting on results to provide a more comprehensive and balanced assessment of its performance. It also needs to report regularly on progress toward its target for reducing the number of NWT households in core need of housing assistance.*

Framework for Action 2008-2011 has been designed to reflect specifically on how the NWTHC will move forward in response to the Performance Audit. Actions, deliverables, and timelines included in the report are set out in a manner that places a higher priority on those actions that will directly target the issues highlighted in the Audit.

Specific action items that respond to the Auditor General's finding include:

- 1.3 Arrears Strategy**
- 1.4 Policy Renewal and Program Delivery**
- 2.1 NWTHC Maintenance Strategy**
- 2.2 Public Housing Replacement and Repair**
- 4.4 NWTHC Emergency Preparedness and Response Plan**
- 5.5 Appeals Process**

Guiding Principles

The actions outlined in the Framework for Action are guided by the following principles. The Framework is intended to be a living document. In consideration of this, it is clear that the Northwest Territories Housing Corporation must continue to consult with clients, stakeholders, and all residents to ensure that our guiding principles are adjusted to meet changing needs.

- ***All residents of the Northwest Territories should have access to housing that they can afford, that is of suitable quality, and that is adequate to meet their individual shelter needs.***
- ***Housing should be a key component in the development of safe, healthy and sustainable Northern communities.***
- ***Programs and services delivered by the NWT HC should provide easy access for clients and promote greater personal responsibility for housing through community based training and support.***
- ***Public funds designated for housing should be used in a manner that ensures the security of investments made, maximizes available resources, and balances affordability with the utilization of local labour and materials.***
- ***Housing should be constructed in a manner which meets all national and territorial construction standards, maximizes energy efficiency, minimizes environmental impact, and contributes to lowering the cost of living.***
- ***The Northwest Territories Housing Corporation should clearly communicate with stakeholders, and ensure that the input and views of stakeholders are heard and are acted upon.***

Plans for Action

The provision of housing in the Northwest Territories is a shared responsibility. The NWT HC engages in activities with the hope that one day every resident of the Northwest Territories will contribute to their shelter to the greatest extent possible. While it is not realistic to envision a time when every resident is a homeowner, the activities of the NWT HC are designed to ensure support is available throughout all stages of the housing continuum. Together with partners at the Federal, Territorial, and local government level, communities, the not-for-profit and private sector, and individual residents, the NWT HC is striving to maximize the availability of appropriate housing for all residents – recognizing factors such as age, sex, community income, social status, and special needs.

“Framework for Action 2008-2011” is intended to reflect how the NWT HC will move forward to fulfill its mandate. It includes actions, deliverables, and timelines for completion. The eight Plans for Action are designed based on the Corporate responsibilities contained in the *Northwest Territories Housing Corporation Act*, the broad principles outlined above, and the actions recommended through the Mandate consultation. This Framework for Action is ultimately guided by the Vision and Goals of the 16th Legislative Assembly, and as such it is a living document that will continue to change to meet the needs of residents of the NWT.

1.0 Providing Access to Affordable, Adequate and Suitable Housing

The provision of affordable housing in communities is the focus of the NWTHC's mandate. Over its 34 year history, the Corporation has been the primary provider of shelter in many communities in the NWT. The Corporation's contribution is evident in the rapid and significant improvement in housing conditions that coincided with the creation of the NWTHC in the 1970s, and continues to this day through projects such as the Affordable Housing Initiative. The AHI, funded equally by the Government of Canada through the Northern Housing Trust and an equal contribution from the GNWT, will make available approximately 500 affordable homes in communities across the NWT by 2009.

The challenges associated with providing further affordable housing are clear. Northern Housing Trust funds are scheduled to sunset on April 1, 2009, along with other Federal funds for new construction, renovation assistance and homelessness projects. The Government of Canada has not yet committed to provide additional funding for affordable housing beyond this date. The NWTHC's ability to complete any significant construction activity without Federal support is limited. Canada, through the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC), has been an essential partner in ensuring that the housing needs of Northerners are met. It is anticipated that this partnership will continue to be critical as the Corporation strives to meet housing needs and continues to support the development and evolution of NWT communities.

While the NWT continues to improve its processes and means to assist residents, it is clear that the GNWT and the NWTHC cannot do it on their own. The Corporation must pursue every opportunity to find funding, including leveraging funds through community partnerships and by increasing its efforts to collect mortgage and rental arrears.

The lack of available funding is further compounded by the escalating cost of construction across the NWT. A strong economy in provinces such as Alberta has both attracted much of the skilled labour across the country, and created increases in the cost of materials and shipping. Additionally, construction and mineral development activity in the NWT's major regional centres has put a strain on the availability of contractors and materials. This problem is greater in small communities where limited capacity and extremely high costs of land and shipping of materials has made it extremely difficult to construct housing in an affordable manner.

Actions to be Undertaken

1.1 Funding for New Affordable Housing

- 1.1.1 Complete the three year scheduled delivery of AHI Allocation.
- 1.1.2 Complete an evaluation of the AHI following delivery, and complete progress reports on construction, repair and renovation activities on a yearly basis.
- 1.1.3 Develop a 10 year needs assessment and formal funding request paper for submission to the Government of Canada.
- 1.1.4 Convene regular meetings of CMHC and officials from the NWT, Nunavut, and Yukon Housing Corporations.
- 1.1.5 Promote Northern Housing Issues at meetings of P/T and F/P/T Housing Forum.
- 1.1.6 Develop partnerships with the private and not-for-profit sector to leverage funding for specific projects.

1.2 Improved Capital Planning

- 1.2.1 Improve the integration of capital planning processes within the NWT HC.
- 1.2.2 Enhance coordination of capital projects with key contracting departments (PWS, DOT, MACA).
- 1.2.3 Develop new needs assessment criteria for housing delivery.
- 1.2.4 Improve monitoring of LHO inspections and condition ratings.
- 1.2.5 Undertake Housing Needs Assessment through the NWT Community Survey.

1.3 Arrears Strategy

- 1.3.1 Ensure that clients address their arrears and are offered options for repayment.
- 1.3.2 Selection of options by all clients in arrears.
- 1.3.3 Provide quarterly reports on arrears collection progress.
- 1.3.4. Bring mortgage and rent collection rates up to the 90%+ threshold by 2011.
- 1.3.5 Re-investment of funds collected into housing programs.

1.4 Policy Renewal and Program Delivery

- 1.4.1 Undertake an evaluation of the *Housing Choices* Program.
- 1.4.2 Expand delivery of educational modules delivered under STEP.
- 1.4.3 Implement a communications campaign to inform residents of NWT HC program offerings.
- 1.4.4 Through the work of the NWT HC's Policy Review Committee, renew and adjust all Housing Corporation policies and procedures to ensure they reflect the Corporation's strategic direction.

2.0 Ensuring the Long-Term Sustainability of the Existing Stock

The Federal government's decision to phase out capital, operating and maintenance funding for public housing in the early 1990s required the Northwest Territories Housing Corporation to refocus its limited resources on the delivery of capital projects. One area that was neglected as a result of this refocusing was the maintenance of public housing assets.

The current condition of the public housing stock is a major concern for the Corporation. At the national level, the long term sustainability of public housing is one of the primary issues being discussed by provinces and territories. In the NWT, as with the rest of Canada, it is crucial that existing units be maintained, and that new units are designed and constructed in a manner that ensures their longevity.

Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) provides an ongoing subsidy to pay a portion of the operating and amortization costs of the Government of the Northwest Territories (GNWT's) public housing portfolio. The current terms of the subsidy agreements provide that federal funding needed to help operate the units expires once the individual mortgages are paid. Over the years 2003/04 to 2037/38, the GNWT/NWTHC will face a total shortfall in O&M funding of over \$340 million.

In response to the concerns expressed by residents and community leaders during consultations on the NWTHC's mandate, the Corporation will enhance its efforts to maintain existing housing units. Although public housing is considered to be a program of last resort, those residing in public housing still have a right to modest accommodations that are safe and well-maintained. Applicants for NWTHC homeownership and repair programs are now required to take courses designed to provide them with a basic level of understanding in home maintenance to prepare them for the requirements of homeownership.

Actions to Be Undertaken

2.1 NWTHC Maintenance Strategy

- 2.1.1 Increase and improve the maintenance performed on the public housing stock.
- 2.1.2 Provide quarterly updates on maintenance completed on the public housing stock on a community-by-community basis.

2.2 Public Housing Replacement and Repair

- 2.2.1 Complete an inventory of dwellings that are currently decommissioned or in poor condition.
- 2.2.2 Replace, repair or dispose of public housing identified as decommissioned or in poor condition.
- 2.2.3 Provide quarterly updates on the progress of the replacement and repair of public housing.

2.2.4 Replace any single detached units that are identified for replacement with energy-efficient multi-unit dwellings.

2.3 Home Maintenance Education and Counseling

2.3.1 Expand delivery of home maintenance education and counseling to offer courses to future clients and interested members of the general public.

3.0 Improving Energy Efficiency and Reducing Environmental Impacts

Energy efficiency will be a key component of the Northwest Territories Housing Corporation's business over the coming years. Electricity and heating fuel must be used more efficiently in public housing in order to reduce greenhouse gas emissions and reduce utility costs.

The NWT HC supports the efficient use of utilities to reduce operating costs and impacts on the environment. Most of the Corporation's efforts towards the reduction of utility consumption have been in support of reducing costs and the mitigation of environmental impacts to reduce greenhouse gas emissions.

In addition, new design technology in the areas of building envelopes and heating systems provide an important opportunity to the NWT HC to improve the energy consumption of homes, as well as making shelter more affordable through the reduction of energy costs.

Actions to be Undertaken

3.1 Climate Change Mitigation through Adaptation

- 3.1.1 Develop a strategy outlining means by which the NWT HC can modify building designs and utilize new technologies to mitigate the affects of climate change on new and existing housing.

3.2 Energy Consumption in Public Housing

- 3.2.1 Complete repairs and modifications identified during Phase I of the NWT HC's Public Housing Energy Consumption Survey.
- 3.2.2 Implement Phase II of the Public Housing Energy Consumption Survey.
- 3.2.3 Following completion of Phase II, complete energy related improvements to dwelling identified.

3.3 Testing New Technologies

- 3.3.1 Identify new housing technologies and building designs being used locally, nationally, and internationally.
- 3.3.2 Complete pilot testing of technologies identified through the RFP.
- 3.3.3 Construct and test model homes using new building designs in at least three communities, including one in the High Arctic.

3.4 NWT HC Energy Consumption Strategy

- 3.4.1 Complete a review of the current energy consumption of the NWT HC, identifying areas for improvement.
- 3.4.2 Implement new policies designed to lower the NWT HC's environmental impact and respond to issues identified in the review.

3.5 Fuel Tank Replacement Strategy

- 3.5.1 Implement plan to replace fuel tanks on public housing units that have been in use for more than 20 years.
- 3.5.2 In partnership with ENR, create a strategy to improve awareness and provide incentives for homeowners to replace fuel tanks more than 20 years old.

4.0 Securing and Protecting Our Investments

The Northwest Territories Housing Corporation encourages homeownership as the best option to allow residents to become more self-reliant in the provision of housing. To ensure that residents receiving homeownership assistance from the NWT HC receive the full benefits of homeownership, the NWT HC places a strong emphasis on land tenure.

From a Corporate management perspective, secure land tenure is important in ensuring that the Corporation remains financially sound, able to administer and retain control over its housing portfolio, and able to enforce tenancy and homeownership agreements.

The NWT HC has determined that it will only deliver housing assistance on land that is properly tenured as fee simple title or leasehold. This decision requires the NWT HC to work in consultation with MACA, aboriginal and community governments to acquire properly tenured building lots. The need for new housing in all communities is clear. In order for the NWT HC to successfully deliver this much needed housing, the requirement for, and benefits of, land tenure must be understood and supported by everybody involved in the provision of affordable housing.

Actions to be Undertaken

4.1 NWT HC-MACA Affordable Housing Strategy

- 4.1.1 In partnership with MACA, acquire a land inventory in all communities for current and future delivery of affordable housing.

4.2 Land Inventory Database

- 4.2.1 Develop, in conjunction with the capital planning process, projected land requirements for future housing delivery.
- 4.2.2 Create and administer a database of existing and required land.

4.3 Land Partnerships – Federal/Territorial/Aboriginal/Community Governments

- 4.3.1 In partnership with the Department of Aboriginal Affairs and Intergovernmental Relations, negotiate with Federal and Aboriginal Governments to ensure that appropriate tenure instruments are in place for Indian Affairs Branch lands.
- 4.3.2 Consult with Aboriginal governments, bands, organizations, and DAAIR to identify and select lands for future affordable housing development.

4.4 NWTHC Emergency Preparedness and Response Plan

- 4.4.1 Develop an emergency preparedness and response plan for the NWTHC's Headquarters, District Offices, and Local Housing Organizations.

5.0 Contributing to Safe, Healthy and Sustainable Communities

Given the role that housing plays in improving health, education and preventing social problems, and the challenges faced in delivering housing in northern communities, the Northwest Territories Housing Corporation's programs remain important pieces of the GNWT's efforts to improve quality of life in our territory. Over its history, the NWT HC has responded to the distinct needs of individuals, regions, and special interests by creating programs targeted at specific needs. As the Corporation goes forward into a new era of housing delivery, we must ensure that our programs continue to meet these needs in a manner that is flexible and easily accessible for residents.

As the Northwest Territories continues to evolve, the Corporation remains committed to helping residents achieve lifestyles of independence, dignity, health and security. For these reasons, housing is recognized as an essential element of community and territorial infrastructure. Together we will build a strong housing future for our neighbours, our families and our communities that will benefit generations to come. From a national perspective, the 2007 Throne Speech recognized that *in order to take advantage of the North's vast opportunities, northerners must be able to meet their basic needs*. In order to achieve this, the Government of Canada has committed to continue to improve living conditions in the North for First Nations and Inuit through better housing.

Many of the actions listed in previous sections are designed specifically to contribute to healthy, safe and sustainable communities. Construction of new affordable housing, improved repair and maintenance programs, and efforts to build capacity all contribute to reducing the cost of living and increase the sustainability of communities. The NWT HC will also undertake actions designed specifically to positively impact the health and safety of residents through improvements to their living environment.

Actions to be Undertaken

5.1 Awareness Campaign – Mould in Housing

- 5.1.2 Develop and deliver a public awareness campaign on mould prevention and remediation.

5.2 Neighbourhood Improvement Strategy

- 5.2.1 Consult with communities, Local Housing Organizations, NGOs, and the public on improvements to public housing dwellings and surrounding neighbourhoods.
- 5.2.2 Following consultations, implement strategies to improve and beautify neighbourhoods that have a high percentage of public housing.

- 5.2.3 Encourage tenants of public housing to participate in the maintenance of to their dwellings.

5.3 Protection of Tenant Rights

- 5.3.1 Partner with the Departments of Justice and ECE, to reduce criminal and illegal activity in public housing dwellings.
- 5.3.2 Collaborate with the Department of Justice to improve public housing lease documents to ensure fairness, equity and the protection of tenant rights.

5.4 Community Driven Solutions

- 5.4.1 Provide a greater opportunity for LHO Managers, Board Chairpersons, and Regional Directors to contribute to setting the strategic direction of the NWT HC.
- 5.4.2 Improve the service provided to communities that do not currently have Local Housing Organizations.
- 5.4.3 In partnership with MACA, pursue land assembly options in communities with limited capacity to provide and develop land for affordable housing.

5.5 Appeals Process

- 5.5.1 Complete an review of appeals processes being used by other housing and social services deliverers across Canada.
- 5.5.2 Return to the Legislative Assembly with options for an appeals process for public housing and homeownership applicants.
- 5.5.3 Complete public consultations on a draft appeals process.
- 5.5.4 Introduction and implementation of new appeal board for housing programs.

6.0 Providing Training Opportunities in Housing

Current economic activity in the Northwest Territories has resulted in a serious shortage of qualified trades people. This has impacted on the ability of the Northwest Territories Housing Corporation to hire contractors to construct homes under the Affordable Housing Initiative (AHI), and has limited the ability of homeowners and the NWT HC to access qualified people to repair their homes in some communities. At the LHO level, the shortage of skilled labour to complete housing maintenance activities will have a serious impact on the long term sustainability of the public housing stock.

The NWT HC is committed to providing education and training to interested youth and adults to encourage them to enter housing-related trades. As an additional benefit, many of the training programs utilized have also allowed for the completion of modest homes and needed repairs and maintenance for NWT HC clients.

Actions to be Undertaken

6.1 Trades Training – Secondary

- 6.1.1 Work with ECE on the development of a formal curriculum for housing trades training at the intermediate/secondary level.
- 6.1.2 Deliver the housing trades curriculum in high schools in at least 6 communities.

6.2 Trades Training – Post Secondary and Adult Learning

- 6.2.1 Partner with Aurora College to further enhance housing-related training courses.
- 6.2.2 Conduct a review of housing training offered through the School of Community Government, and develop options for future delivery.

6.3 Apprentices

- 6.3.1 Hire a minimum of 12 apprentices at Local Housing Organizations.

6.4 NWT HC Employee Training

- 6.4.2 Develop and deliver a Workshop Training Series for all NWT HC Regional Staff.
- 6.4.2 Collaborate with CMHC and other partners to develop and deliver technical training for NWT HC and LHO staff.

7.0 Fostering Partnerships

The Northwest Territories Housing Corporation considers partnerships with Federal and Territorial Government Departments, communities, and non-governmental organizations to be an important component of its activities. The NWTHC's partnership with the Canada Mortgage and Housing Corporation has not only resulted in the construction of thousands of affordable housing units over the past 34 years, but it has also provided the NWTHC and, in turn, residents of the NWT, with access to the wealth of knowledge and expertise in housing construction and maintenance held by CMHC.

Working in collaboration with other departments will be a key element of the Corporation's business activities during the life of this Action Plan. Housing is an area that can have an impact on the activities of many other departments and agencies. Those departments and agencies can in turn play an important role in the delivery of housing to residents through collaborative efforts with the Corporation.

The NWTHC also relies on its community partners to ensure that programs and services are being delivered in a manner that reflects community needs and interests. As the NWTHC's primary partners at the community level, Local Housing Organizations are the link between the Corporation, the communities and residents. Through the dedication and commitment of our LHOs we are able to remain responsive to the communities and residents we serve.

In addition, the NWTHC regularly partners with non-governmental organizations in an effort to better serve the client groups they advocate for. The results of such partnerships include agreements to share information, regular input from NGOs on NWTHC policy and procedures, as well as construction projects that provide facilities specifically targeted to special needs.

Actions to be Undertaken

7.1 CMHC/NWTHC Communications Strategy

- 7.1.1 In partnership with CMHC, develop a communications strategy for collaborative communication of programs, services and education materials available through both organizations.

7.2 Public Housing/Income Support Implementation

- 7.2.1 Consult with communities, LHOs, and NWTHC and ECE regional staff to determine specific issues associated with public housing administration in each community.
- 7.2.2 Based on consultations, make adjustments to the administrative program on a community-specific basis, with solutions tailor-made to each community.

7.3 Working with LHOs

7.3.1 Convene regular meetings of all LHO Managers and Board Chairs with the Minister Responsible for the NWT HC.

7.4 Working with NGOs and Private Sector

7.4.1 Regularly consult with NGOs on the NWT HC's programs and services.

7.4.2 Develop options for partnering with NGOs and the private sector for future community-driven projects.

8.0 Communicating With Those We Serve

The Northwest Territories Housing Corporation recognizes that providing information to the public in a timely, accurate and consistent manner is fundamental to its operations. Communications in the Northwest Territories present additional challenges from the limited availability of certain media in many communities, and the 11 official languages used in the territory. In general, communications will be managed in an orderly and planned fashion, in order to:

- ensure the public is informed about Corporation policies, activities, initiatives, programs and services;
- take into account public concerns and views in establishing priorities,
- developing policies and implementing programs;
- ensure that the Corporation is visible, accessible and responsive to the clients that it serves; and
- provides opportunities for Corporation clients to not only receive information, but to provide input and feedback.

It is critical that all employees understand, and are guided by, the principles, goals and objectives of the NWTHC. Therefore, the NWTHC will work to improve its internal communications in an effort to improve client service and contribute to a positive working environment at the Headquarters and District Levels. The Corporation will also ensure easy access for all residents to the Framework for Action and other key Corporation documents.

Actions to be Undertaken

8.1 NWTHC External Communications Strategy

- 8.1.1 Improve the NWTHC's External Website to better serve clients.
- 8.1.2 Raise awareness of the NWTHC's programs and services through an enhanced print media campaign.
- 8.1.3 Place Information Kiosks on the NWTHC's programs and services in all LHOs and District Offices.

8.2 NWTHC Internal Communications Strategy

- 8.2.1 Make improvements to the NWTHC Internal Website to improve employee awareness of the NWTHC's strategic activities.

Next Steps

This Framework for Action maps out actions for the NWTHC. Appendix A provides a summary of actions, timelines and accountabilities identified throughout the framework.

The purpose of this Framework is two-fold. First and foremost, it provides NWTHC residents with a better awareness of the undertakings of the NWTHC during the period of this Framework. Regular updates will be available to the public online. Printed updates may be made available at intervals within the 4 years.

The Framework will also provide the basis for further strategic and business planning activities. Though many of the actions identified within this Framework are underway, the Corporation will continue to ensure that adequate financial and human resources are available to complete them. With the support of Members of the Legislative Assembly, regional offices, Local Housing Organizations, and the general public, this Framework for Action will create a strategic approach to taking the many steps required to improve housing conditions throughout the NWT.

1.0 Providing Access to Affordable, Adequate and Suitable Housing

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
1.1 Funding for New Affordable Housing	1.1.1 Complete the three year scheduled delivery of AHI Allocation	Approximately 500 affordable dwellings will be made available in communities by the end of the AHI.	2009	
	1.1.2 Complete an evaluation of the AHI following delivery Complete an evaluation of the AHI following delivery, and complete progress reports on construction, repair and renovation activities on a yearly basis.	The first evaluation report detailing how Northern Housing Trust and matching funds were utilized under the AHI will be developed and made available to the Legislative Assembly in 2010.	2010	
	1.1.3 Develop an 10 year needs assessment paper for submission to the Government of Canada	The NWT HC will develop a 10 year needs assessment and funding proposal to be submitted to the Government of Canada during the last year of Northern Housing Trust Funding	January 2009	
	1.1.4 Convene regular meetings of CMHC and officials from the NWT, Nunavut, and Yukon Housing Corporations	Tri-Territorial/CMHC meetings are regularly scheduled.	Ongoing	

	1.1.5 Promote Northern Housing Issues at meetings of P/T and F/P/T Housing Forum.	Regular status updates on intergovernmental activities will provided.		
	1.1.6 Develop partnerships with the private and not-for-profit sector to leverage funding for specific projects.	The NWTHC will formally request proposals for partnership opportunities with NGOs, communities, and the private sector through a public Request for Proposals	Ongoing	
1.2 Improved Capital Planning	1.2.1 Improve the integration of capital planning processes within the NWTHC.	The NWTHC will conduct several integrated planning processes during fiscal year 2008-09. These will include the Framework for Action, a traditional Strategic Plan, GNWT Business Plan, and a Capital Needs Assessment.	November 2008	
	1.2.2 Enhance coordination of capital projects with key contracting departments (PWS, DOT, MACA).	Key contracting departments have agreed to work more closely in order to coordinate their capital projects.	Ongoing	

	1.2.3 Develop new needs assessment criteria for housing delivery.	The NWT HC will continue to develop new assessment criteria for housing delivery prior to collection and release of housing needs data through the 2009 NWT Community Survey	2009	
	1.2.4 Improve monitoring of LHO inspections and condition ratings.	Regular updating and reporting of public housing condition ratings inventory.	March 2009	
	1.2.5 Undertake Housing Needs Assessment Through the NWT Community Survey (Bureau of Statistics, Winter 2009)	The Bureau of Statistics will release reports on Community Housing Needs using data collected in the 2009 NWT Community Survey	January 2010	
1.3 Arrears Strategy	1.3.1 Ensure that clients address their arrears and are offered options for repayment.	Meet with every client currently in rental or mortgage arrears to verify income and discuss and select a repayment option	December 2008	
	1.3.2 Selection of options by all clients in arrears.	New repayment agreements signed with every client with arrears.	April 2009	

	1.3.3 Provide quarterly reports on arrears collection progress.	Quarterly reports will be made available to the Minister. General information on arrears statistics will be made available publicly.	Quarterly	
	1.3.4. Bring mortgage collection rates up to the 90%+ threshold by 2011.	The NWT HC will report annual mortgage collection rates to the Legislative Assembly through the Main Estimates process.	Yearly beginning in 2009	
	1.3.5 Re-investment of funds collected into housing programs.		Ongoing	
1.4 Policy Renewal and Program Delivery	1.4.1 Undertake an evaluation of the <i>Housing Choices</i> Program.	The <i>Housing Choices</i> Program Evaluation Committee will begin formally evaluating the <i>Housing Choices</i> programs after one year of delivery, and will report its findings to the Minister	October 2008	
	1.4.2 Expand delivery of educational modules delivered under STEP	After two years of delivery, the NWT HC will begin offering STEP modules to future clients (non-applicants) and members of the general public where possible.	2009-10	

	<p>1.4.3 Implement a communications campaign to inform residents of NWTHC program offerings</p>	<p>The NWTHC will produce an information campaign to improve the awareness of clients and the general public on NWTHC's programs and services.</p>	<p>September 2008</p>	
	<p>1.4.4 Through the work of the NWTHC's Policy Review Committee, renew and adjust all Housing Corporation policies and procedures to ensure they reflect the Corporation's strategic direction.</p>	<p>In 2008 The Policy Review Committee will prepare a work plan for the policy renewal project.</p>	<p>October 2008</p>	

2.0 Ensuring the Long Term Sustainability of the Housing Stock

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
2.1 NWTCH Maintenance Strategy	2.1.1 Increase and improve the maintenance completed on the public housing stock.	Develop a strategic action plan to improve the maintenance performed on public housing units.	September 2008	
	2.1.2 Provide quarterly updates on maintenance completed on the public housing stock on a community-by-community basis.	Quarterly updates will commence following development of the strategic action plan for maintenance.	June 2009	
2.2 Public Housing Replacement and Repair	2.2.1 Complete an inventory of dwellings that are currently decommissioned or in poor condition.	LHOs and District staff will complete assessments on all units deemed to be beyond economic repair or with condition ratings below 60%.	January 2009	
	2.2.2 Repair, replace or dispose of public housing as decommissioned or in poor condition.	Efforts to repair and replace public housing units are ongoing.	Ongoing	
	2.2.3 Provide quarterly updates on the progress of the replacement and repair of public housing.	Quarterly updates will commence following the completion of the inventory.	April 2009	
	2.2.4 Replace any single detached	The NWTCH will	2009	

	units that are identified for replacement with energy-efficient multi-unit dwellings.	ensure that future delivery of public housing is done using multi-unit configurations to the greatest extent possible. The Framework for Action Status Report will provide updates on the use of multi-unit designs in construction.		
2.3 Home Maintenance Education and Counseling	2.3.1 Expand delivery of home maintenance education and counseling to offer courses for future clients and interested members of the general public.	After two years of delivery, the NWT HC will begin offering STEP modules to future clients (non-applicants) and members of the general public where possible.	2009-10	

3.0 Improving Energy Efficiency and Reducing Environmental Impacts

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
3.1 Climate Change Mitigation through Adaptation	3.1.1 Develop a strategy outlining means by which the NWT HC can modify building designs and utilize new technologies to mitigate the affects of climate change on new and existing housing.	The NWT HC will provide a report to the Minister and Standing Committee on Economic Development and Infrastructure on the NWT HC's response to climate change.	June 2009	
	3.2 Energy Consumption in Public Housing	3.2.1 Complete repairs and modifications identified during Phase I of the NWT HC's Public Housing Energy Consumption Survey.	Dwellings identified in the survey will be targeted for repairs and modifications in the 2009-2010 capital plan.	2009
		3.2.2 Implement Phase II of the Public Housing Energy Consumption Survey.	Phase II of the Public Housing Energy Consumption Survey will be completed during the 2008-09 fiscal year pending funding.	April 2009
	3.2.3 Following completion of Phase II, complete energy related improvements to dwellings identified.	Following completion of Phase II, the NWT HC will complete repairs and provide a final.	2009-2011	

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
		report to the Minister by 2011.		
3.3 Testing New Technologies	3.3.1 Identify new housing technologies and building designs being used locally, nationally, and internationally.	The NWT HC will issue an RFP nationally requesting proposals from developers to test technologies in the NWT.	June 2009	
	3.3.2 Complete pilot testing of technologies identified through the RFP.	Contingent on the response to the RFP, the NWT HC will conduct testing of heating and energy technologies on existing dwellings over two years. A report will be provided following the test period.	2009-2010	
	3.3.3 Construct and test model homes using new building designs in at least three communities, including one in the High Arctic.	Any responses to the RFP dealing with building envelope and construction designs will be tested. Building envelope designs specifically will be tested in a High Arctic community.	2010	

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
3.4 NWTHC Energy Consumption Strategy	3.4.1 Complete a review of the current energy consumption of the NWTHC, identifying areas for improvement.	Provide a report to the Minister outlining the NWTHC's energy footprint, including energy consumption from Housing Corporation dwellings, offices, vehicles, and other assets.	2009	
	3.4.2 Implement new policies designed to lower the NWTHC's environmental impact and respond to issues identified in the review.	Policies to be developed dealing with vehicle acquisition, recycling, and standard environmental requirements for office leases.	2010	
3.5 Fuel Tank Replacement Strategy	3.5.1 Implement plan to replace fuel tanks on public housing that have been in use for more than 20 years.	Yearly reports on dwellings using fuel tanks beyond 20 years old and schedules for replacement.	2009 (first report)	
	3.5.2 In partnership with ENR, create a strategy to improve awareness and provide incentives for homeowners to replace fuel tanks more than 20 years old.	External communications process to follow internal assessment of the plan to replace fuel tanks on NWTHC assets.	2011	

4.0 Securing and Protecting Our Investments

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
4.1 NWT HC- MACA Affordable Housing Strategy	4.1.1 In partnership with MACA, acquire a land inventory in all communities for current and future delivery of affordable housing.	Acquisition of land for Year 3 AHI and future delivery to continue in 2008.	Ongoing	
4.2 Land Inventory Database	4.2.1 Develop, in conjunction with the capital planning process, projected land requirements for future housing delivery.	The NWT HC will begin identifying land requirements for construction beyond the AHI during the final year of AHI construction.	December 2008	
	4.2.2 Create and administer a database of existing and required land.	The NWT HC has formed a working committee to develop a comprehensive database that will integrate capital planning and land information.	October 2008	
4.3 Land Partnerships – Federal, Territorial, Aboriginal and Community Governments	4.3.1 In partnership with the Department of Aboriginal Affairs and Intergovernmental Relations, negotiate with Federal and Aboriginal Governments to ensure that appropriate land tenure instruments prior to constructing on Indian Affairs Band land.	The NWT HC will continue to negotiate for land arrangements in communities that have IAB lands. Regular updates on progress will be provided.	Ongoing	

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
	<p>4.3.2 Consult with Aboriginal governments, bands, organizations, and DAAIR to identify and select lands for future affordable housing development.</p>	<p>As required during self-government and land claims negotiations, the NWT HC will participate fully in land selection to ensure land remains available for affordable housing in communities. Regular updates on progress will be provided.</p>	<p>Ongoing</p>	
<p>4.4 NWT HC Emergency Preparedness and Response Plan</p>	<p>4.4.1 Develop an emergency preparedness and response plan for the NWT HC's Headquarters, District Offices, and Local Housing Organizations.</p>	<p>The NWT HC will form an internal committee in 2008 to develop an NWT HC-specific emergency preparedness and response plan. The final plan is expected to be developed in 2009.</p>	<p>June 2009</p>	

5.0 Contributing to Safe, Healthy and Sustainable Communities

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
5.1 Awareness Campaign – Mould in Housing	5.1.2 Develop and deliver a public awareness campaign on mould prevention and remediation.	The NWTHC will provide information on mould prevention and remediation in writing at district offices, on-line, and through public information sessions.	Winter 2009	
5.2 Neighbourhood Improvement Strategy	5.2.1 Consult with communities, Local Housing Organizations, NGOs, and the public on improvements to public housing dwellings and surrounding neighbourhoods.	Consultations to be held in each region of the NWT in the spring of 2009.	May 2009	
	5.2.2 Following consultations, implement strategies to improve and beautify neighbourhoods that have a high percentage of public housing.	Neighbourhood improvement projects completed in at least 3 communities by the end of 2010.	July 2009 – December 2010	
	5.2.3 Encourage tenants of public housing to contribute to the maintenance of their dwellings.	Implement an incentive-based program to promote encourage tenant improvements and maintenance.	2011	

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
5.3 Protection of Tenant Rights	5.3.1 Partner with the Departments of Justice and ECE, to reduce criminal and illegal activity in public housing dwellings.	Introduce a new Safe Public Housing policy.	September 2009	
	5.3.2 Collaborate with the Department of Justice to improve public housing lease documents to ensure fairness, equity and the protection of tenant rights.	To coincide with proposed changes to the Residential Tenancies Act, introduce a new standard lease for public housing.	September 2009	
5.4 Community Driven Solutions	5.4.1 Provide a greater opportunity for LHO Managers, Board Chairpersons, and Regional Directors to contribute to setting the strategic direction of the NWT HC.	Regular updates on the role of regional and community officials in the NWT HC's Corporate planning processes will be provided.	January 2009	
	5.4.2 Improve the service provided to communities that do not currently have Local Housing Organizations.	Develop an options paper recommending new means by which communities without LHOs can be effectively served by the NWT HC.	May 2010	

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
	5.4.3 In partnership with MACA, pursue land assembly options in communities with limited capacity to provide and develop land for affordable housing.	Future status reports will provide update on land assembly activities.	Ongoing	
5.5 Appeals Process	5.5.1 Complete an review of appeals processes being used by other housing and social services deliverers across Canada.		August 2008	
	5.5.2 Provide MLAs with options for an appeals process for public housing and homeownership applicants.	Options paper to be presented to Standing Committee on Economic Development and Infrastructure.	September 2008	
	5.5.3 Complete public consultations on a draft appeals process.	Consultation framework to be developed. Consultation will take place in communities and online.	October 2008 – February 2009	
	5.5.4 Introduction and implementation of new appeal board for housing programs.	Establishment of an appeals board with format and terms of reference based on results of consultation.	April 2009	

6.0 Providing Training Opportunities in Housing

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
6.1 Trades Training – Secondary	6.1.1 Work with ECE on the development of a formal curriculum for housing trades training at the intermediate/ secondary level (ECE, NWTHC).	A curriculum guide for teachers will be developed prior to the 2009-10 school year.	May 2009	
	6.1.2 Deliver the housing trades curriculum in high schools in at least 6 communities.	Provide curriculum and support to high schools in 6 communities for the start of the 2009-2010 school year.	September 2009	
6.2 Trades Training – Post Secondary and Adult Learning	6.2.1 Partner with Aurora College to further enhance housing-related training courses.	NWTHC and Aurora College will review current program offerings and identify areas for future development of training courses.	2009	
	6.2.2 Conduct a review of housing training offered through the School of Community Government, and develop options for future delivery.	The NWTHC will conduct a review of its current involvement with the School of Community Government.	October 2008	
6.3 Apprentices	6.3.1 Hire a minimum of 12 apprentices at Local Housing Organizations.	Funding for apprentices was approved for	March 2009	

		2007-08. Pending approval of funding for 2008-09, the NWTHC will facilitate the hiring a total of 12 apprentices at Local Housing Organizations.		
6.4 NWTCH Employee Training	6.4.1 Develop and deliver a Workshop Training Series for all NWTCH Regional Staff.	NWTCH Officials will develop workshops to training regional staff during 2008, with delivery of workshops to take place later that year.	September-October2008	
	6.4.2 Collaborate with CMHC and other partners to develop and deliver technical training for NWTCH and LHO staff.	Technical training modules to be developed and delivered in conjunction with regional workshops.	September-October 2008	

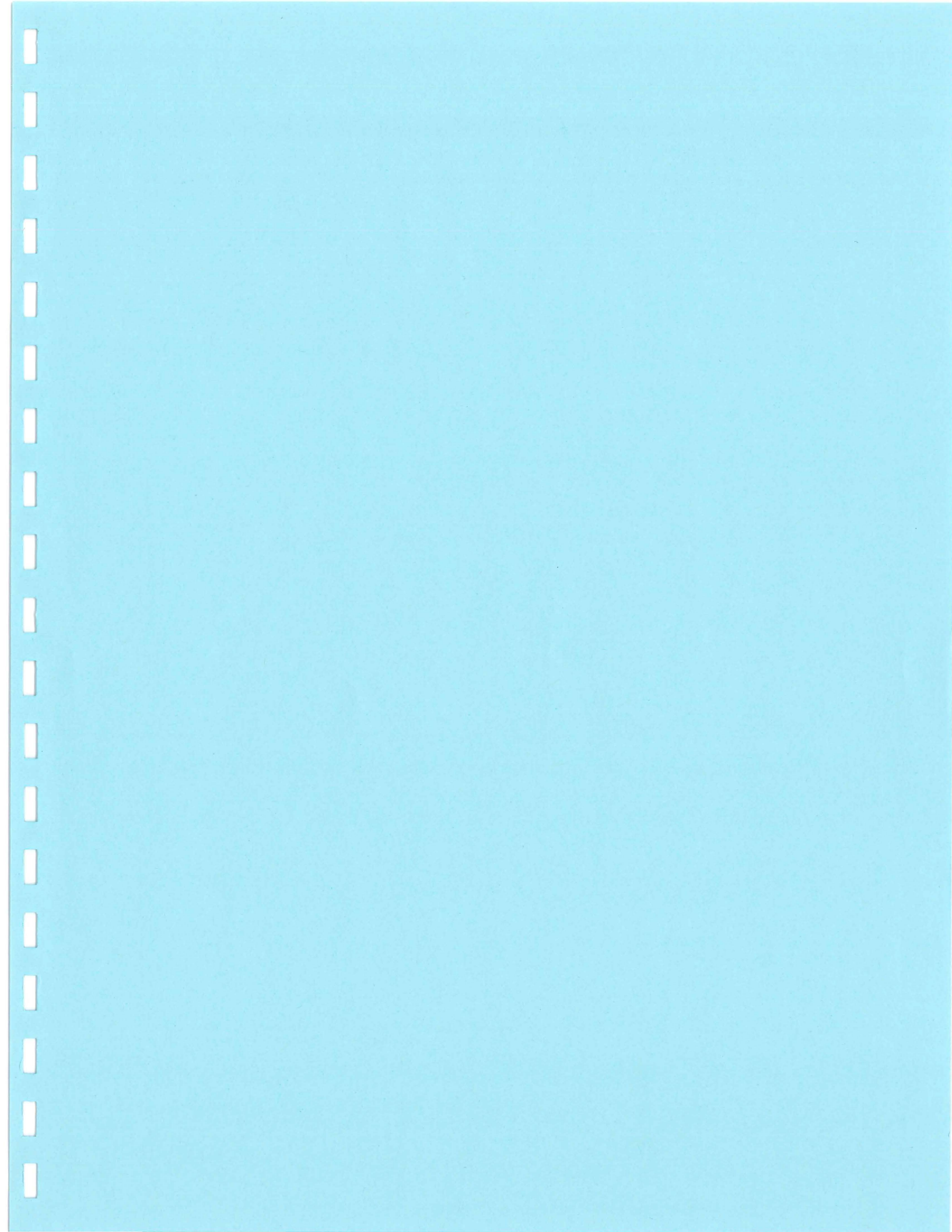
7.0 Fostering Partnerships

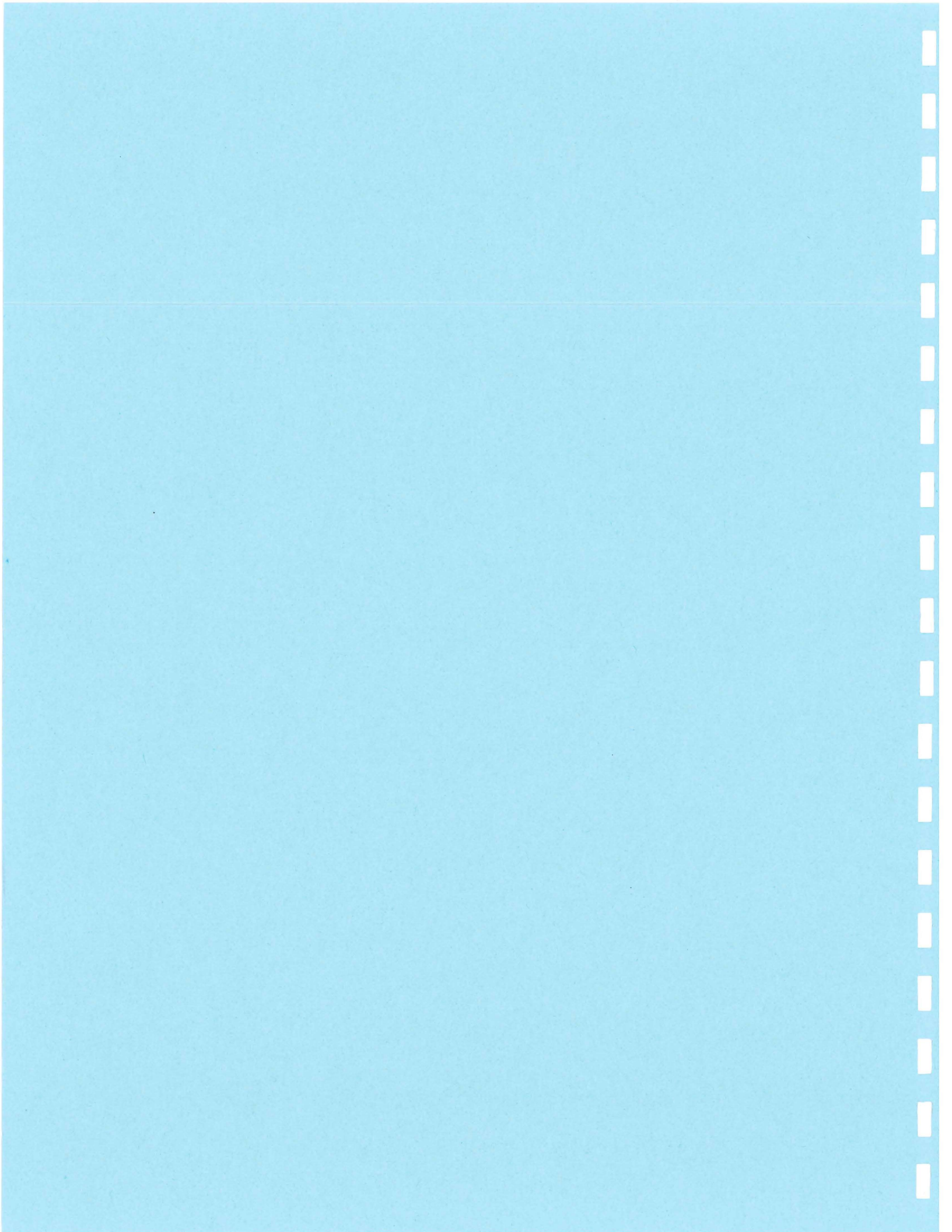
Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
7.1 CMHC/NWTHC Communications Strategy	7.1.1 In partnership with CMHC, develop a communications strategy for collaborative communication of programs, services and education materials available through both organizations.	Communications strategy to be developed and approved by both agencies.	2009	
7.2 Public Housing/Income Support Implementation	7.2.1 Consult with communities, LHOs, and NWTHC and ECE regional staff to determine specific issues associated with public housing administration in each community.	Consultations will be held in communities across the NWTHC to determine satisfaction with current approach and potential solutions to specific concerns.	Completed	
	7.2.2 Based on consultations, make adjustments to the administrative program on a community-specific basis, with solutions tailor-made to each community.	During 2008, NWTHC and ECE officials, together with LHOs and regional staff, will implement required changes on a community-by-community basis to improve the administration of public housing.	December 2008	
7.3 Working with LHOs	7.3.1 Convene regular meetings of LHO Managers and Board Chairs with the Minister Responsible for the NWTHC.	A meeting of LHO Managers took place in January 2008, and future	Ongoing	

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
		meetings are planned.		
7.4 Working with NGOs and the Private Sector	7.4.1 Regularly consult with NGOs on the NWTHC's programs and services.	A consultation process will be initiated during 2008, focusing on the NWTHC's role in serving clients with special needs (seniors, persons with disabilities, victims of family violence, and the hard-to-house)	Ongoing (to commence in 2008)	
	7.4.2 Develop options for partnering with NGOs and the private sector for future community-driven projects.	Following the completion of delivery under the AHI, the NWTHC will seek project partnership opportunities at the community level. Updates on the progress of these efforts will be provided.	January 2010	

8.0 Communicating With Those We Serve

Initiative	Action	Deliverable	Timeline	Status
8.1 NWTHC External Communications Strategy	8.1.1 Improve the NWTHC's External Website to better serve clients.	Visitors to the NWTHC's website will be asked to complete surveys both prior to and following improvements.	First survey report – October 2008 Follow-up survey report – October 2009	
	8.1.2 Raise awareness of the NWTHC's programs and services through an enhanced print media campaign.	The NWTHC will produce an information campaign to improve the awareness of clients and the general public on NWTHC's programs and services.	2009	
	8.1.3 Place Information Kiosks on the NWTHC's programs and services in all LHOs and District Offices.	Information kiosks will be in place by early 2008, with information updated on a regular basis.	March 2008	Complete
8.2 NWTHC Internal Communications Strategy	8.2.1 Make improvements to the NWTHC Internal Website to improve employee awareness of the NWTHC's strategic activities.	The NWTHC will introduce an enhanced Internal website designed for employee collaboration and information sharing.	January 2009	







SOCIÉTÉ D'HABITATION DES
TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Cadre d'intervention 2008-2011



Le 19 juin, 2008



Table des matières

Message du ministre	2
Introduction	4
Pourquoi un plan d'action?	5
Principes directeurs	8
Plans d'action	9
1.0 Procurer des logements abordables, adéquats et convenables	10
2.0 Assurer la viabilité à long terme du parc de logements	13
3.0 Améliorer l'efficacité énergétique et réduire les impacts sur l'environnement	15
4.0 Assurer et protéger nos investissements	17
5.0 Contribuer à des communautés sûres, saines et viables	19
6.0 Offrir des possibilités de formation dans le domaine de l'habitation	21
7.0 Encourager les partenariats	22
8.0 Communiquer avec ceux à qui nous sommes redevables	24
Prochaines étapes	25

Annexe A : Cadre d'intervention – Rapport de la situation

Message du ministre

Le logement est un élément fondamental des efforts du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest pour réduire le coût de la vie, bâtir des collectivités viables et épanouies et assurer notre avenir. La Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest a consacré les 34 dernières années à s'assurer que les Ténos aient accès à des logements abordables, adéquats et convenables. Bien que les progrès aient été nombreux dans le domaine, il reste encore beaucoup à faire afin que nous puissions maximiser les possibilités qui se présentent à nous.

Quand on se déplace dans notre territoire, deux faits fondamentaux ressortent clairement. Étant donné le rôle joué par le logement dans l'amélioration de la santé et de l'éducation et dans la réduction de problèmes sociaux, ainsi que les défis à relever pour offrir des logements aux collectivités du Nord, il est généralement reconnu que la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest est un acteur essentiel du développement de nos collectivités. Grâce à ses programmes destinés à l'accès à la propriété et aux réparations, à son partenariat avec le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation qui permet d'offrir des logements locatifs subventionnés et aux avantages économiques créés par les activités associées au logement, on peut affirmer que la majorité des ménages ténos ont bénéficié du travail de la SHTNO.

En deuxième lieu, il est également clair que la SHTNO jouera un rôle important dans l'avenir de notre territoire. Bien que les conditions de logement se soient grandement améliorées au cours des dernières années, les TNO continuent de relever des défis que n'éprouvent pas bon nombre de leurs voisins du sud du Canada. Nos efforts pour rattraper les autres provinces et territoires ont été entravés par les coûts grandissants des matériaux et de la main-d'œuvre, auxquels se sont combinées des réductions continues du financement octroyé par le gouvernement du Canada pour le logement social.

L'offre de logements subit aussi les effets considérables du climat et de la géographie uniques de notre territoire, lesquels entraînent des difficultés importantes. La rigueur de notre hiver exige de prêter une attention particulière aux enveloppes et aux systèmes de chauffage, alors que nos défis associés à la géographie et au transport rendent extrêmement difficile la construction de logements abordables dans bien des collectivités. Les changements continus de notre climat ont accru le besoin de maximiser l'efficacité énergétique de nos unités tout en nous préoccupant de l'impact environnemental de nos activités.

Plus que jamais, les solutions relatives au logement aux TNO doivent désormais être élaborées au niveau communautaire. Ces dernières années, les projets sur mesure tels que la maison Bailey à Yellowknife et Whispering Willows à Hay River ont

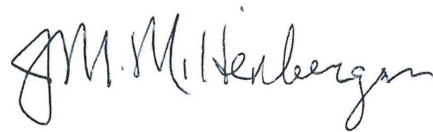
exemplifié la contribution des collectivités pour trouver leurs propres solutions en matière de logement. Pour ce qui est de la mise en œuvre réussie de bon nombre d'activités décrites dans le présent cadre d'intervention, la SHTNO dépendra beaucoup de l'appui et de la participation de son personnel régional, des organismes locaux d'habitation, des ONG et des membres du grand public.

Le présent cadre d'intervention a été élaboré pour :

- renouveler et rationaliser le temps et les fonds consacrés à ces initiatives;
- informer les membres du public, ainsi que les partenaires à tous les niveaux de gouvernement, et les inciter à mieux s'informer sur ces initiatives, afin de les aider à participer;
- miser sur le mandat de la SHTNO, afin de s'assurer qu'il y ait des logements abordables en nombre suffisant dans toutes les collectivités.

Le cadre d'intervention est la feuille de route qui orientera notre progrès des quatre prochaines années vers la réalisation des buts de la SHTNO en matière de logement et contribuera à assurer l'avenir des TNO. La participation et l'appui de tous les Ténois sont essentiels pour veiller à ce que la SHTNO assume ses responsabilités et à ce que tous les Ténois comprennent bien la contribution apportée par les logements abordables dans l'édification d'un Nord puissant et indépendant. J'encourage tous les Ténois à lire ce document et à continuer de collaborer avec les fonctionnaires de la SHTNO pour améliorer les conditions du logement et bâtir des collectivités viables et épanouies.

J. Michael Miltenberger
Ministre responsable de la SHTNO



Introduction

L'économie des Territoires du Nord-Ouest connaît des changements importants. Les activités courantes et prévues dans les industries du diamant et du gaz naturel ont créé une économie qui a été un moteur de croissance du Canada entre 1999 et 2006. Le développement potentiel du projet de gazoduc de la vallée du Mackenzie, de même que des activités accrues dans le secteur minier, sont sur le point de faire bénéficier les TNO de débouchés économiques prodigieux.

Bien que ces développements aient été positifs pour l'économie des TNO, ces activités ont entraîné de nombreux défis relativement aux conditions sociales. C'est dans le domaine de la livraison de logements abordables aux résidents que ces défis sont les évidents. Dans ***Une vision nordique : Un Nord plus puissant dans un Canada meilleur***, les trois premiers ministres territoriaux ont reconnu que la question du logement dans le Nord est un facteur déterminant pour bâtir des collectivités viables et renforcer la souveraineté du Canada.

En dépit de la vigueur de leur économie, les Territoires du Nord-Ouest continuent de relever des défis plus sérieux, en matière de logement, que ceux auxquels la plupart des autres régions du Canada font face. Des données récentes diffusées par Statistique Canada illustrent que le pourcentage des foyers surpeuplés ou ayant besoin de réparations majeures est près du double que pour le reste du Canada.

Le défi d'améliorer ces conditions est aggravé par le manque de financement fédéral à long terme en matière de nouveaux logements sociaux, le déclin continu du financement destiné au fonctionnement et à l'entretien des logements sociaux existants et une pénurie de main-d'œuvre qui a eu des conséquences graves sur la disponibilité de travailleurs pour réaliser divers projets de construction et de réparation de maisons.

La Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (SHTNO) a pour mandat « *de s'assurer, lorsque cela est approprié et nécessaire, qu'il y a suffisamment de logements abordables, adéquats et convenables répondant aux besoins des résidents des Territoires du Nord-Ouest* ». Dans le cadre de ce mandat, la SHTNO sert les intérêts des TNO au moyen de programmes ainsi que d'activités de construction et de réparation. Elle offre aussi des services de gestion de projet de propriétés à ses partenaires dans les secteurs public et à but non lucratif.

Le « Cadre d'intervention 2008-2011 » de la SHTNO énumère les mesures stratégiques requises au cours des prochaines années afin de réaliser son mandat et de répondre aux attentes du GTNO et de tous les résidents en matière de logement.

Pourquoi un plan d'action?

La Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest s'engage à renforcer ses pratiques de gestion. Ces derniers mois, deux processus importants ont été lancés, dans le but de mieux gérer la Société et d'assurer que les programmes et les services sont offerts selon un cadre de saines politiques publiques. La SHTNO est au milieu d'un renouvellement majeur de ses programmes, de ses politiques et de ses procédures. Elle a également entamé un processus de planification stratégique conçu pour concentrer ses efforts sur l'établissement de buts et d'objectifs et pour concevoir les mesures et les résultats visés qui permettront de réaliser ces buts et objectifs. Le document Cadre d'intervention 2008-2011 est le premier produit qui résulte de ces efforts.

En mars 2006, un comité interministériel chargé d'examiner le mandat de la Société d'habitation des TNO a été formé afin d'étudier l'ébauche de mandat préparée par la SHTNO et obtenir des commentaires supplémentaires de la part des principales parties intéressées. Le comité a mené une consultation à l'échelle du territoire et a aussi analysé des réponses écrites et en ligne.

Les commentaires reçus au sujet de la SHTNO et de l'ébauche de mandat faisaient ressortir que les gens étaient généralement en faveur de la direction dans laquelle la SHTNO s'engageait, mais que certaines priorités et questions importantes devaient faire partie du mandat. Bien que le nouveau mandat rende bien le sentiment général des parties intéressées sur la direction que la SHTNO devrait suivre, d'autres commentaires et problèmes nécessitaient qu'elle se penche sur les programmes et les politiques, ainsi que sur la façon dont les logements étaient livrés dans les collectivités ténoises.

Les députés de la 16^e Assemblée législative ont élaboré un plan stratégique dont la vision fait des Territoires du Nord-Ouest un endroit où une population, des familles et des collectivités fortes se partagent les bienfaits et les responsabilités découlant de l'union, de la viabilité écologique et de la prospérité du territoire. Dans le document *Travaillons ensemble*, le GTNO a décrit sa vision et ses buts pour les quatre prochaines années et a établi la direction générale de ses activités, au moyen de priorités clairement définies et de mesures précises.

La 16^e Assemblée législative a déterminé les mesures prioritaires suivantes :

- un territoire fort et indépendant bâti sur des partenariats;
- un environnement viable pour les générations actuelles et futures;
- des gens en santé et instruits;
- une économie diversifiée offrant des possibilités et des choix à toutes les collectivités et régions;
- des collectivités écologiques, dynamiques et sûres;
- un gouvernement efficace.

Le plan stratégique du GTNO établit des priorités d'intervention à l'échelle du gouvernement. À l'heure actuelle, la SHTNO mène des initiatives et des programmes qui contribuent à son mandat. Afin de réaliser avec efficacité le mandat ainsi que les buts et les mesures établis dans le plan stratégique de la 16^e Assemblée législative, ce cadre d'intervention décrit les initiatives et les activités générales de la Société. Il énumère également les mesures qui respectent tant la vision générale que les buts de la 16^e Assemblée législative, ainsi que les commentaires obtenus durant les consultations sur le mandat de la SHTNO qui ont eu lieu au printemps 2006.

La SHTNO doit relever certains défis en matière de livraison de logements abordables aux Ténéois, notamment :

- le coût croissant de l'achat ou de la construction de maisons;
- le coût croissant du fonctionnement et de l'entretien;
- le changement climatique;
- le phénomène des sans-abri;
- les changements rapides de la technologie et de l'innovation autour du globe;
- la pénurie grandissante du financement fédéral;
- les préoccupations de santé entraînées par des logements insalubres ou surpeuplés;
- le besoin de traiter les résidents de manière juste et équitable;
- le manque de terres aménagées pouvant être disponibles;
- l'évolution de la gouvernance, en raison des ententes visant les revendications territoriales et l'autonomie gouvernementale;
- la nécessité de travailler en partenariat avec divers groupes communautaires;
- la pénurie de personnes formées et compétentes avec de l'expérience dans l'industrie du logement.

Audit d'optimisation des ressources effectué par la vérificatrice générale du Canada

En 2008, la vérificatrice générale du Canada a publié les résultats d'un audit d'optimisation des ressources de la SHTNO effectué en 2006-2008. Cet audit avait dégagé trois dossiers préoccupants :

- *La Société ne surveille pas suffisamment les activités des organismes locaux d'habitation afin de déterminer s'ils respectent ses politiques et ses procédures lors de l'évaluation des demandes de logement social et de l'attribution des logements. L'examen d'un échantillon de demandes choisies au hasard a permis de conclure que 21 demandes sur 74 n'avaient pas été évaluées comme il se doit. La Société ne surveille pas non plus l'inspection des logements ni l'évaluation de leur état par les organismes locaux*

d'habitation. De plus, elle doit collaborer avec les organismes locaux d'habitation qui ont des difficultés à recouvrer les loyers ou qui sont déficitaires afin de les aider à résoudre leurs problèmes.

- La Société n'évalue pas régulièrement ses programmes d'accès à la propriété en vue de déterminer si les objectifs fixés sont atteints de la façon la plus rentable et efficace qui soit. Elle a aussi du mal à recouvrer les prêts hypothécaires — en janvier 2007, elle indiquait que 81 % de ses prêts hypothécaires étaient en retard. La Société ne surveille pas régulièrement ses bureaux de district pour déterminer s'ils accordent l'aide à l'accès à la propriété conformément à ses politiques et à ses procédures.*
- La Société ne dispose pas d'un plan stratégique qui décrit clairement la manière dont elle entend répondre aux besoins de tous les résidents des Territoires du Nord-Ouest à long terme. De plus, la Société doit veiller à cerner et à atténuer tous les risques importants auxquels elle s'expose. Elle pourrait également améliorer ses processus de mesure du rendement et de rapports afin de communiquer une évaluation plus complète et équilibrée de son rendement. La Société doit aussi faire rapport régulièrement sur les progrès réalisés à l'égard de la réduction du nombre de ménages qui ont un besoin impérieux d'aide au logement.*

Le cadre d'intervention 2008-2011 a été élaboré pour refléter précisément la voie qu'empruntera la SHTNO pour réagir à l'audit de l'optimisation des ressources. Les mesures, les résultats visés et les échéances indiquées dans le rapport sont structurés de manière à accorder la priorité aux mesures qui résoudront directement les problèmes dégagés par l'audit.

Les mesures précises permettant de réagir aux constats de la vérificatrice générale comprennent :

1.3 Stratégie sur les arriérés

1.4 Renouvellement des politiques et prestation des programmes

2.1 Stratégie d'entretien de la SHTNO

2.2 Remplacement et réparation des logements publics

4.4 Plan de préparation aux situations d'urgence et d'intervention de la SHTNO

5.5 Processus d'appels

Principes directeurs

Les mesures énumérées dans le cadre d'intervention reposent sur les principes directeurs énoncés ci-dessous. Le cadre vise à être un document évolutif. C'est pourquoi il est évident que la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest doit continuer à consulter ses clients, les parties intéressées et les résidents, pour s'assurer que ces principes directeurs sont adaptés en fonction de besoins changeants.

- ***Tous les Ténos devraient avoir accès à un logement qu'ils peuvent se permettre, qui est de qualité convenable et qui réponde adéquatement à leurs besoins individuels en matière de logement.***
- ***Le logement devrait être une composante fondamentale de l'édification de collectivités nordiques sûres, saines et viables.***
- ***Les programmes et les services fournis par la SHTNO devraient offrir un accès aux clients et encourager une plus grande part de responsabilité personnelle par rapport au logement, avec de la formation et du soutien communautaires.***
- ***Les fonds publics alloués aux logements devraient être utilisés de manière à assurer la sécurité des investissements effectués, à maximiser les ressources disponibles et à trouver un équilibre entre la capacité financière et le recours à la main-d'œuvre et aux matériaux locaux.***
- ***Les logements devraient être construits de façon à respecter toutes les normes du bâtiment nationales et territoriales, à maximiser l'efficacité énergétique, à minimiser l'impact sur l'environnement et à contribuer à réduire le coût de la vie.***
- ***La Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest devrait communiquer de manière explicite avec les parties intéressées et s'assurer qu'on tient compte de leurs opinions et de leurs commentaires et qu'on agit en conséquence.***

Plans d'action

Aux Territoires du Nord-Ouest, fournir des logements est une responsabilité partagée. La SHTNO mène à bien des activités en espérant qu'un jour chaque Téois contribuera à son logement dans la plus grande mesure possible. Bien qu'il ne soit pas réaliste d'imaginer une époque où chaque résident serait propriétaire d'une maison, les activités de la SHTNO sont conçues pour veiller à ce qu'il soit possible d'obtenir de l'aide à tous les stades du continuum constitué par les logements. Ensemble, avec des partenaires aux paliers de gouvernement fédéral, territorial et local, les secteurs privés et à but non lucratif, ainsi que les résidents, la SHTNO s'efforce de maximiser la disponibilité de logements adéquats pour tous les Téois, tout en tenant compte de facteurs comme l'âge, le sexe, le revenu de la communauté, le statut social et les besoins particuliers.

Le « Cadre d'intervention 2008-2011 » vise à décrire la voie qu'empruntera la SHTNO pour réaliser son mandat. Il comprend des mesures, des résultats visés et les échéances de leur réalisation. Les huit plans d'action sont conçus selon les responsabilités de la SHTNO énoncées dans la *Loi sur la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest*, les principes généraux précédemment énoncés et les mesures recommandées lors des consultations sur le mandat de la SHTNO. Enfin, ce cadre d'intervention est guidé par la vision et les buts de la 16^e Assemblée législative et, à ce titre, constitue un document évolutif qui continuera à changer afin de répondre aux besoins des Téois.

1.0 Procurer des logements abordables, adéquats et convenables

La livraison de logements abordables est la principale tâche du mandat de la SHTNO. Pendant ses 34 années d'existence, la Société a été le principal fournisseur de logements dans bien des collectivités ténoises. Sa contribution est évidente, étant donné l'amélioration rapide et importante des conditions de logement qui a coïncidé avec sa création durant les années 1970. Cette contribution se poursuit encore aujourd'hui, avec des projets comme le programme de logement à prix abordable (PLPA). Ce programme, qui est financé paritairement par le GTNO et le gouvernement du Canada grâce à la Fiducie pour le logement dans le Nord, livrera environ 500 logements abordables d'ici 2009 dans des collectivités ténoises.

Les défis associés à la livraison de logements abordables supplémentaires sont évidents. Les fonds de la Fiducie pour le logement dans le Nord seront éliminés graduellement à partir du 1^{er} avril 2009, tout comme d'autres fonds fédéraux destinés à des projets de construction, d'aide à la rénovation et visant les sans-abri. Le gouvernement du Canada ne s'est pas encore engagé à fournir des fonds supplémentaires pour des logements abordables après cette date. Sans cette aide financière, la capacité de la SHTNO de réaliser de quelconques projets de construction d'envergure est limitée. Le gouvernement du Canada, par le truchement de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), a été un partenaire essentiel pour veiller à ce que les besoins des Ténos soient comblés en matière de logement. On s'attend à ce que ce partenariat demeure essentiel, alors que la Société s'efforce de répondre aux besoins en matière de logement et continue d'appuyer le développement et l'évolution des collectivités ténoises.

Alors que les TNO continuent d'améliorer leurs processus et leurs méthodes d'assistance aux résidents, il est évident que le GTNO et la SHTNO ne peuvent y parvenir à eux seuls. La Société doit étudier toute possibilité de financement, y compris des ententes de financement renouvelable au moyen de partenariats communautaires et des efforts accrus de recouvrement des retards de remboursement de prêts hypothécaires et de versements de loyer.

À la pénurie de fonds s'ajoute la complication de la montée des coûts de construction aux TNO. L'économie dynamique de certaines provinces comme l'Alberta a à la fois attiré la plupart des travailleurs qualifiés et créé des hausses de coût des matériaux et de leur expédition. De plus, les activités de construction et d'exploitation minière des centres régionaux importants des TNO ont diminué la disponibilité des entrepreneurs et des matériaux. Ce problème est plus grave dans les petites collectivités où la capacité limitée et les coûts extrêmement élevés des terres et de l'expédition des matériaux ont rendu exceptionnellement difficile la construction de logement à des prix abordables.

Mesures à prendre

1.1 Financement pour de nouveaux logements à prix abordable

- 1.1.1 Terminer la prestation de trois ans prévue pour le Programme de logement à prix abordable (PLPA)
- 1.1.2 Effectuer une évaluation du PLPA lorsque son mandat sera réalisé, rédiger des rapports d'étape sur les activités de construction, de réparation et de rénovation sur une base annuelle.
- 1.1.3 Élaborer un document d'analyse des besoins échelonnés sur dix ans qui sera présenté au gouvernement du Canada.
- 1.1.4 Convoquer des réunions régulières de la SCHL et de fonctionnaires des sociétés d'habitation des TNO, du Nunavut et du Yukon.
- 1.1.5 Faire avancer le dossier du logement dans le Nord lors des réunions provinciales-territoriales et fédérales-provinciales-territoriales pendant le forum sur le logement.
- 1.1.6 Établir des partenariats avec le secteur privé et le secteur à but non lucratif, afin de trouver du financement renouvelable pour des projets particuliers.

1.2 Améliorer la planification des immobilisations

- 1.2.1 Améliorer l'intégration des processus de planification des immobilisations au sein de la SHTNO.
- 1.2.2 Améliorer la coordination des projets d'immobilisations entre les principaux ministères responsables des marchés (Travaux publics et services, Transports, Affaires municipales et communautaires).
- 1.2.3 Définir de nouveaux critères d'analyse des besoins relativement à la livraison de logements.
- 1.2.4 Améliorer le contrôle des inspections effectuées par les organismes locaux d'habitation et de leurs évaluations de l'état des logements.
- 1.2.5 Effectuer une analyse des besoins en matière de logement, au moyen de l'Enquête sur les collectivités ténoises.

1.3 Stratégie sur les arriérés

- 1.3.1 Veiller à ce que les clients remboursent leurs arriérés et se voient offrir diverses options de remboursement.
- 1.3.2 Sélection d'options de remboursement par tous les clients ayant accumulé des arriérés.
- 1.3.3 Présenter des rapports trimestriels sur les progrès de la collecte des arriérés.
- 1.3.4. Monter le niveau d'encaissement des prêts hypothèques et des loyers à un seuil de 90 % et plus d'ici 2011.
- 1.3.5 Réinvestissement des fonds réunis dans des programmes de logement.

1.4 Renouveaulement des politiques et prestation des programmes

- 1.4.1 Effectuer une évaluation du programme Options de logement.
- 1.4.2 Augmenter l'offre de cours dispensés dans le cadre du programme STEP.
- 1.4.3 Mettre en œuvre une campagne de communication pour informer les Ténos sur les programmes offerts par la SHTNO.
- 1.4.4 Grâce aux travaux du comité d'examen des politiques de la SHTNO, renouveler et adapter toutes les politiques et les procédures de la Société d'habitation, pour veiller à ce qu'elles tiennent compte de sa direction stratégique.

2.0 Assurer la viabilité à long terme du parc de logements

La décision du gouvernement fédéral d'éliminer graduellement le financement des immobilisations, du fonctionnement et de l'entretien des logements sociaux au début des années 1990 a forcé la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest à réallouer ses ressources limitées à la livraison de projets d'immobilisations. Cette réallocation a entraîné un certain degré de négligence au sujet de l'entretien des propriétés de logements sociaux.

L'état actuel du parc de logements sociaux préoccupe vivement la Société. Au niveau national, la viabilité à long terme des logements sociaux est l'une des principales questions débattues par les provinces et les territoires. Aux TNO, comme dans le reste du Canada, il est essentiel de faire l'entretien des unités existantes et que les nouvelles unités soient conçues et construites selon des méthodes qui assurent leur longévité.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) verse une subvention permanente pour payer une partie des coûts de fonctionnement et d'amortissement du portefeuille de logements sociaux du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO). Les dispositions actuelles des ententes de subvention prévoient que le financement fédéral nécessaire pour aider à payer le fonctionnement des unités prend fin lorsque les prêts hypothécaires des particuliers sont remboursés. Entre les exercices 2003-2004 et 2037-2038, le GTNO et la SHTNO devront combler un manque de fonds destinés au fonctionnement et à l'entretien s'élevant à plus de 340 millions de dollars.

En réaction aux inquiétudes exprimées par les résidents et les dirigeants communautaires pendant les consultations sur le mandat de la SHTNO, la Société augmentera ses efforts pour entretenir les unités de logement existantes. Même si on considère le logement social comme un programme de dernier recours, les personnes qui habitent des unités de logement social continuent d'avoir droit à des logements qui, tout en étant modestes, sont sûrs et bien entretenus. Il est désormais exigé des personnes qui font des demandes à la SHTNO en vertu de ses programmes d'accès à la propriété et de réparations de suivre des cours qui leur donneront des notions fondamentales d'entretien d'une maison, pour les préparer aux exigences de l'accès à la propriété.

Mesures à prendre

2.1 Stratégie d'entretien de la SHTNO

- 2.1.1 Augmenter et améliorer l'entretien du parc de logements publics.
- 2.1.2 Produire des mises à jour trimestrielles sur l'entretien du parc de logements publics, communauté par communauté.

2.2 Remplacement et réparation des logements publics

- 2.2.1 Dresser un inventaire des unités de logement qui sont actuellement désaffectées ou dans un état médiocre.
- 2.2.2 Réparer, remplacer ou détruire les logements quand ils sont désaffectés ou dans un état médiocre.
- 2.2.3 Fournir des mises à jour trimestrielles sur les progrès du remplacement ou de la réparation des logements sociaux.
- 2.2.4 Substituer à chaque unité individuelle isolée devant être remplacée par une unité écoénergétique à logements multiples.

2.3 Formation et counseling sur l'entretien des maisons

- 2.3.1 Augmenter l'offre de formation et de counseling sur l'entretien des maisons pour dispenser des cours à de futurs clients et membres intéressés du grand public.

3.0 Améliorer l'efficacité énergétique et réduire les impacts sur l'environnement

L'efficacité énergétique occupera une grande place dans les activités de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest au cours des prochaines années. L'électricité et le combustible de chauffage doivent être consommés de manière plus efficace dans les logements sociaux, afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre et les coûts des services publics.

La SHTNO appuie l'utilisation efficace des services publics pour réduire les coûts de fonctionnement et les impacts sur l'environnement. En matière de réduction de la consommation des services publics, les efforts de la Société ont été consacrés, en majeure partie, à diminuer les coûts et à atténuer les impacts environnementaux, pour restreindre les émissions de gaz à effet de serre.

De plus, les nouveautés technologiques dans la conception des enveloppes de bâtiments et des systèmes de chauffage constituent une possibilité importante d'améliorer la consommation énergétique des foyers et de rendre les logements plus abordables, grâce à une réduction des coûts en énergie.

Mesures à prendre

3.1 Atténuer le changement climatique par l'adaptation

3.1.1 Élaborer une stratégie qui décrit les moyens selon lesquels la SHTNO peut modifier la conception de bâtiments et utiliser de nouvelles technologies pour atténuer les conséquences du changement climatique sur les logements actuels ou à venir.

3.2 Consommation énergétique des logements sociaux

3.2.1 Effectuer les réparations et les modifications déterminées durant la phase I de son enquête sur la consommation énergétique des logements sociaux.

3.2.2 Mettre en œuvre la phase II de l'enquête sur la consommation énergétique des logements sociaux.

3.2.3 Après la réalisation de la phase II, apporter les modifications relatives à la consommation énergétique aux logements repérés.

3.3 Mettre de nouvelles technologies à l'essai

3.3.1 Repérer de nouvelles technologies en matière de logement et de nouvelles conceptions de bâtiments utilisées à l'échelle locale, nationale et internationale.

3.3.2 Procéder à des projets pilotes mettant à l'essai les technologies repérées au moyen de la DP.

3.3.3 Construire et mettre à l'essai des maisons modèles en suivant de nouvelles conceptions de bâtiments dans au moins trois collectivités, dont une dans le Haut-Arctique.

3.4 Stratégie de la SHTNO sur la consommation d'énergie

3.4.1 Effectuer un examen de la consommation actuelle d'énergie de la SHTNO, pour déterminer ce qu'elle peut améliorer.

3.4.2 Mettre en œuvre de nouvelles politiques visant à réduire l'impact environnemental de la SHTNO et à réagir aux problèmes repérés dans l'examen.

3.5 Stratégie de remplacement des réservoirs de combustible

3.5.1 Mettre en œuvre un plan pour remplacer les réservoirs de combustible des logements sociaux qui sont en service depuis plus de 20 ans.

3.5.2 En partenariat avec ERN, élaborer une stratégie pour augmenter la sensibilisation et offrir des incitatifs aux propriétaires de maisons pour qu'ils remplacent les réservoirs de combustible qui ont plus de 20 ans.

4.0 Assurer et protéger nos investissements

La Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest encourage l'accès à la propriété comme étant la meilleure solution pour donner plus d'autonomie aux résidents en matière de logement. Pour assurer que les résidents bénéficiant du programme d'aide d'accès à la propriété de la SHTNO se prévalent de tous les avantages associés au fait d'être propriétaires, la Société accorde une grande importance à la propriété ou location des terres.

Du point de vue de la gestion, l'obtention d'instruments de propriété ou de location des terres est importante pour veiller à la bonne santé financière de la Société et lui donner la capacité d'administrer et de contrôler son portefeuille de logements, et de faire respecter les ententes de location et de propriété.

La SHTNO a décidé d'offrir de l'aide au logement seulement sur des terres dotées d'instruments de propriété ou de location, soit à titre en fief simple ou à bail. Cette décision exige que la SHTNO consulte le MAMC, les gouvernements autochtones et les administrations municipales, afin d'acquérir des terrains à bâtir dotés de ces instruments. Le besoin de nouveaux logements est évident, et ce, dans toutes les collectivités. Pour que la SHTNO parvienne à livrer ces logements, l'exigence et les avantages de la propriété ou location des terres doivent être compris de tous les intervenants de la livraison de logements abordables et avoir leur appui.

Mesures à prendre

4.1 Stratégie sur les logements abordables SHTNO-MAMC

- 4.1.1 En partenariat avec le MAMC, obtenir un inventaire des terres dans toutes les collectivités pour construire, maintenant et plus tard, des logements abordables.

4.2 Base de données sur l'inventaire des terres

- 4.2.1 Déterminer, en conjonction avec le processus de la planification des immobilisations, les besoins de terres pour la livraison de futurs logements.
- 4.2.2 Monter et gérer une base de données sur les terres existantes et les terres nécessaires.

4.3 Partenariats fonciers – Gouvernements fédéral, territorial, autochtones et administrations municipales

- 4.3.1 En partenariat avec le ministère des Affaires autochtones et des Relations intergouvernementales, négocier avec les gouvernements fédéral et autochtones pour s'assurer que les instruments de propriété ou de location sont en place quand il s'agit de terres d'une bande autochtone.

4.3.2 Consulter les gouvernements autochtones, les bandes, les organismes et le MAARI pour déterminer et sélectionner les terres pouvant servir à la construction de futurs logements abordables.

4.4 Plan de préparation aux situations d'urgence et d'intervention de la SHTNO

4.4.1 Élaborer un plan de préparation aux situations d'urgence et d'intervention pour le siège social de la SHTNO, les bureaux de district et les organismes locaux d'habitation.

5.0 Contribuer à des collectivités sûres, saines et viables

Étant donné le rôle joué par le logement dans l'amélioration de la santé et de l'éducation et dans la prévention des problèmes sociaux, ainsi que les défis à relever pour offrir des logements aux collectivités du Nord, les programmes de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest demeurent des éléments importants des démarches du GTNO pour améliorer la qualité de la vie dans le territoire. Au cours de son histoire, la SHTNO a répondu aux besoins distincts de particuliers, de régions et d'intérêts spéciaux en créant des programmes qui ciblent des besoins précis. En évoluant dans cette nouvelle ère de livraison de logements, la Société doit s'assurer que ses programmes continuent à répondre à ces besoins d'une manière flexible et qui soit facile d'accès pour les résidents.

Au cours de l'évolution des Territoires du Nord-Ouest, la Société continue de s'engager à aider les résidents à jouir de styles de vie indépendants, dignes, sains et sécuritaires. À ces quatre égards, le logement est reconnu comme un élément essentiel de l'infrastructure communautaire et territoriale. Ensemble, nous bâtissons un avenir assuré où les logements de nos voisins, de nos familles et de nos collectivités bénéficieront aux générations à venir. D'un point de vue national, le discours du Trône de 2007 a reconnu qu'*il faut satisfaire aux besoins fondamentaux des habitants du Nord pour qu'ils puissent tirer avantage des possibilités dont regorge cette région*. Pour y parvenir, le gouvernement du Canada s'est engagé à continuer d'améliorer les conditions de vie des Premières nations du Nord et des Inuits, grâce à de meilleurs logements.

Bien des mesures énumérées dans les sections précédentes ont pour but de contribuer précisément à la santé, la sûreté et la viabilité des collectivités. La construction de nouveaux logements abordables, l'amélioration des programmes de réparation et d'entretien, ainsi que les efforts de mise en valeur du potentiel, sont tous des éléments qui contribuent à réduire le coût de la vie et à augmenter la viabilité des collectivités. La SHTNO prendra aussi des mesures spécifiquement conçues pour avoir une incidence positive sur la santé et la sécurité des résidents, en améliorant leur milieu de vie.

Mesures à prendre

5.1 Campagne de sensibilisation – Moisissures

- 5.1.2 Élaborer et mettre en œuvre une campagne de sensibilisation publique sur la prévention et l'élimination des moisissures.

5.2 Stratégie d'amélioration des quartiers

- 5.2.1 Consulter les collectivités, les organismes locaux d'habitation, les ONG et le public sur les améliorations à apporter aux logements sociaux et aux quartiers avoisinants.
- 5.2.2 Après les consultations, mettre en œuvre des stratégies pour améliorer et embellir les quartiers ayant un pourcentage élevé de logements publics.
- 5.2.3 Encourager les locataires des logements sociaux à contribuer à l'entretien de leurs habitations.

5.3 Protéger les droits des locataires

- 5.3.1 Établir un partenariat avec les ministères de la Justice et de l'Éducation, de la Culture et de la Formation pour réduire les activités criminelles et illégales dans les habitations à logements sociaux.
- 5.3.2 Collaborer avec le ministère de la Justice pour améliorer les baux des logements sociaux pour assurer l'impartialité, l'équité et la protection des droits des locataires.

5.4 Solutions provenant des collectivités

- 5.4.1 Donner plus de possibilités aux gestionnaires des organismes locaux d'habitation, aux présidents de commissions et aux administrateurs régionaux de contribuer à établir l'orientation stratégique de la SHTNO.
- 5.4.2 Améliorer le service offert aux collectivités qui ne sont pas dotées, à l'heure actuelle, d'organismes locaux d'habitation.
- 5.4.3 En partenariat avec le MAMC, étudier des possibilités de remembrement des terres pour les collectivités dont la capacité de fournir et d'aménager des terres destinées à des logements sociaux est limitée.

5.5 Processus d'appels

- 5.5.1 Faire l'examen des processus d'appel utilisés par les autres organismes responsables de logements et de services sociaux au Canada.
- 5.5.2 Présenter aux députés des options de processus d'appels destinées aux demandeurs de logements sociaux et d'accès à la propriété.
- 5.5.3 Tenir des consultations publiques sur une ébauche de processus d'appels.
- 5.5.4 Introduction et mise en œuvre d'une nouvelle Commission d'appels sur les programmes de logement.

6.0 Offrir des possibilités de formation dans le domaine de l'habitation

L'activité économique actuelle des Territoires du Nord-Ouest a entraîné une pénurie grave de gens de métier compétents. Cela a réduit la capacité de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest en matière d'embauche d'entrepreneurs pour construire des maisons dans le cadre du programme de logement à prix abordable (PLPA), ainsi que la capacité des propriétaires de maisons et de la SHTNO de pouvoir retenir les services de gens compétents pour réparer leurs maisons, dans certaines collectivités. Pour ce qui est des organismes locaux d'habitation, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée pour effectuer les activités d'entretien des logements aura une incidence grave sur la viabilité à long terme du parc de logements sociaux.

La SHTNO s'engage à fournir des programmes d'études et de formation aux jeunes et aux adultes intéressés afin de les encourager à choisir des métiers de l'habitation. Plusieurs des programmes de formation dispensés auront aussi l'avantage supplémentaire de permettre que des réparations et des activités d'entretien soient effectuées sur les foyers des clients de la SHTNO, à modeste échelle.

Mesures à prendre

6.1 Formation aux métiers – Secondaire

- 6.1.1 Collaborer avec le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (ECF) pour élaborer un programme d'études officiel pour les métiers de l'habitation au palier intermédiaire et supérieur du secondaire.
- 6.1.2 Dispenser le programme d'études sur les métiers de l'habitation dans les écoles secondaires d'au moins six collectivités.

6.2 Formation aux métiers – Postsecondaire et éducation aux adultes

- 6.2.1 Établir un partenariat avec le Collège Aurora pour augmenter et améliorer les cours de formation dans le domaine de l'habitation.
- 6.2.2 Examiner la formation en habitation offerte par l'École d'administration municipale et élaborer des possibilités de futurs cours.

6.3 Apprentis

- 6.3.1 Faire embaucher au moins 12 apprentis par les organismes locaux d'habitation.

6.4 Formation du personnel de la SHTNO

- 6.4.1 Élaborer et offrir une série d'ateliers de formation pour tout le personnel régional de la SHTNO.
- 6.4.2 Collaborer avec la SCHL et d'autres partenaires pour élaborer et offrir de la formation technique au personnel de la SHTNO et des organismes locaux d'habitation.

7.0 Encourager les partenariats

La Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest considère les partenariats avec les ministères des gouvernements fédéral et territorial, les collectivités et les organismes non gouvernementaux comme une composante importante de ses activités. Le partenariat entre la SHTNO et la Société canadienne d'hypothèques et de logement a non seulement permis la construction de milliers d'unités de logement abordables au cours des 34 dernières années, mais aussi de faire bénéficier la SHTNO et, par conséquent, les Ténois, des vastes connaissances et du riche savoir-faire de la SCHL en matière de construction et d'entretien de maisons.

Pendant la durée du présent plan d'action, la collaboration avec d'autres ministères sera un élément fondamental des activités de fonctionnement de la Société. Le logement est un enjeu qui peut avoir une incidence sur les activités de plusieurs autres ministères et organismes. En retour, ces ministères et ces organismes peuvent jouer un rôle important dans la livraison de logements aux résidents, dans le cadre de leur collaboration avec la Société.

Pour veiller à ce que les programmes et les services soient offerts en tenant compte des besoins et des intérêts des collectivités, la SHTNO compte aussi sur ses partenaires communautaires. En tant que principaux partenaires de SHTNO au niveau communautaire, les organismes locaux d'habitation constituent le lien entre la Société, les collectivités et les résidents. Grâce à leur dévouement et à leur engagement, nous pouvons continuer à faire preuve de réceptivité envers les collectivités et les résidents que nous desservons.

De plus, la SHTNO établit régulièrement des partenariats avec des organismes non gouvernementaux, pour tenter de mieux servir les groupes clients dont ils font avancer la cause. Il en résulte des ententes d'échange d'information, des commentaires réguliers des ONG au sujet des politiques et procédures de la SHTNO, de même que des projets de construction fournissant des édifices ciblant des besoins particuliers.

Mesures à prendre

7.1 Stratégie de communication SCHL/SHTNO

7.1.1 En partenariat avec la SCHL, élaborer une stratégie de communication pour communiquer, en mode coopératif, les programmes, les services et la documentation offerts par les deux organismes.

7.2 Mise en œuvre du logement social/soutien du revenu

7.2.1 Consulter les collectivités, les organismes locaux d'habitation et le personnel régional de la SHTNO et du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation pour déterminer les problèmes particuliers d'administration des logements sociaux de chaque communauté.

7.2.2 À partir des consultations, apporter des modifications au programme administratif qui sont particulières à chaque communauté et avec des solutions personnalisées pour chacune.

7.3 Travailler avec les organismes locaux d'habitation

7.3.1 Convoquer des réunions régulières des gestionnaires des organismes locaux d'habitation et des présidents des commissions avec le ministère responsable de la SHTNO.

7.4 Travailler avec les ONG et le secteur privé

7.4.1 Consulter régulièrement les ONG au sujet des programmes et services de la SHTNO.

7.4.2 Établir des possibilités de partenariats avec les ONG et le secteur privé pour de futurs projets provenant des collectivités .

8.0 Communiquer avec ceux à qui nous sommes redevables

La Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest reconnaît qu'il est fondamental, pour ses activités de fonctionnement, de diffuser des renseignements au public en temps opportun, avec exactitude et de manière constante. Aux Territoires du Nord-Ouest, les communications comportent des défis supplémentaires, à cause de la disponibilité limitée de certains médias dans bien des collectivités et des 11 langues officielles du territoire. En général, la gestion des communications se déroulera de manière ordonnée et planifiée, afin :

- de veiller à ce que le public soit informé des politiques, des activités, des initiatives, des programmes et des services de la Société;
- de tenir compte des opinions et des préoccupations du public dans l'établissement des priorités;
- d'élaborer des politiques et de mettre des programmes en œuvre;
- d'assurer que la Société soit visible, accessible et réceptive aux besoins de ses clients; et
- de fournir aux clients de la Société non seulement la possibilité d'être renseignés, mais aussi celle de pouvoir faire des commentaires et de donner des rétroactions.

Il est essentiel que tous les employés comprennent et respectent les principes, les buts et les objectifs de la SHTNO. Par conséquent, la SHTNO s'efforcera d'améliorer ses communications internes pour améliorer le service à la clientèle et contribuer à un milieu de travail positif au siège social et dans les bureaux de district. Elle veillera aussi à ce que tous les Téoïois puissent consulter aisément le présent cadre d'intervention et ses autres documents importants.

Mesures à prendre

8.1 Stratégie de communication externe de la SHTNO

- 8.1.1 Améliorer le site Web externe de la SHTNO pour mieux servir ses clients.
- 8.1.2 Conscientiser le public envers les programmes et les services de la SHTNO, grâce à une campagne poussée dans les médias imprimés.
- 8.1.3 Disposer des stands d'information sur les programmes et les services de la SHTNO dans tous les bureaux de district et d'organismes locaux d'habitation.

8.2 Stratégie de communication interne de la SHTNO

- 8.2.1 Apporter des améliorations au site Web interne de la SHTNO, pour que les employés connaissent mieux ses activités stratégiques.

Prochaines étapes

Ce cadre d'intervention décrit les mesures que doit prendre la SHTNO. L'annexe A constitue un sommaire des mesures, des échéances et des responsabilités énumérées dans le cadre d'intervention.

Le but de ce cadre est double. D'abord et avant tout, il permet aux Ténos de mieux comprendre les mesures qu'entreprendra la SHTNO pendant la période de ce cadre d'intervention. Le public pourra consulter des mises à jour régulières en ligne. Des mises à jour imprimées pourraient être publiées à intervalles durant la période de quatre ans.

Ensuite, le cadre servira aussi de point de départ à la planification d'autres activités stratégiques et d'exploitation. Même si plusieurs des mesures énumérées dans le cadre sont en cours, la Société continuera de s'assurer d'avoir les ressources financières et humaines pour les réaliser. Avec l'appui des députés, des bureaux régionaux, des organismes locaux d'habitation et du grand public, ce cadre d'intervention constituera une approche stratégique pour matérialiser les nombreuses étapes à franchir pour améliorer les conditions de logement à l'échelle des TNO.

1.0 Procurer des logements abordables, adéquats et convenables

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
1.1 Financement pour de nouveaux logements à prix abordable	1.1.1 Terminer la prestation de trois ans prévue pour le Programme de logement à prix abordable (PLPA)	D'ici la fin de ce programme, environ 500 logements abordables seront offerts dans les collectivités .	2009	
	1.1.2 Effectuer une évaluation du PLPA lorsque son mandat sera réalisé, rédiger des rapports d'étape sur les activités de construction, de réparation et de rénovation sur une base annuelle.	Le premier rapport d'évaluation qui décrira comment les fonds de la Fiducie pour le logement dans le Nord et les fonds paritaires ont été utilisés dans le cadre du PLPA sera élaboré et présenté à l'Assemblée législative en 2010.	2010	
	1.1.3 Élaborer un document d'analyse des besoins échelonnés sur dix ans qui sera présenté au gouvernement du Canada.	La SHTNO effectuera une analyse des besoins échelonnés sur dix ans et une proposition de financement à présenter au gouvernement du Canada durant la dernière année de la Fiducie pour le logement dans le Nord.	Janvier 2009	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	1.1.4 Convoquer des réunions régulières de la SCHL et de fonctionnaires des sociétés d'habitation des TNO, du Nunavut et du Yukon.	Des réunions triterritoriales/SCHL sont régulièrement planifiées.	En cours	
	1.1.5 Faire avancer le dossier du logement dans le Nord lors des réunions provinciales-territoriales et fédérales-provinciales-territoriales pendant le forum sur le logement.	Des mises à jour régulières sur l'état des relations intergouvernementales seront présentées.		
	1.1.6 Établir des partenariats avec le secteur privé et le secteur à but non lucratif, afin de trouver du financement renouvelable pour des projets particuliers.	La SHTNO fera une demande officielle de propositions de possibilités de partenariats avec des ONG, des collectivités et le secteur privé au moyen d'une demande de propositions.	En cours	
1.2 Améliorer la planification des immobilisations	1.2.1 Améliorer l'intégration des processus de planification des immobilisations au sein de la SHTNO.	Durant l'exercice de 2008-2009, la SHTNO procédera à plusieurs processus de planification intégrés. Ces processus comprendront le cadre d'intervention, un plan stratégique traditionnel, le plan d'activités du GTNO et une évaluation des besoins en immobilisations.	Novembre 2008	

Cadre d'intervention 2008-2011 – Rapport de situation

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	1.2.2 Améliorer la coordination des projets d'immobilisations entre les principaux ministères responsables des marchés (Travaux publics et services, Transports, Affaires municipales et communautaires).	Les principaux ministères responsables des marchés ont convenu de collaborer plus étroitement afin de coordonner leurs projets d'immobilisations.	En cours	
	1.2.3 Définir de nouveaux critères d'analyse des besoins relativement à la livraison de logements.	Avant de réunir et de diffuser des données sur les besoins en matière d'habitation au moyen de l'Enquête sur les collectivités ténoises de 2009, la SHTNO continuera de définir de nouveaux critères relatifs à la livraison de logements.	2009	
	1.2.4 Améliorer le contrôle des inspections effectuées par les organismes locaux d'habitation et de leurs évaluations de l'état des logements.	Mise à jour et diffusion régulières de l'inventaire public des évaluations de l'état des logements.	Mars 2009	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	1.2.5 Effectuer une analyse des besoins en matière de logement, au moyen de l'Enquête sur les collectivités ténoises (Bureau de la statistique, hiver 2009).	Le Bureau de la statistique diffusera des rapports sur les besoins des collectivités en matière d'habitation, en utilisant les données réunies par l'Enquête sur les collectivités ténoises de 2009.	Janvier 2010	
1.3 Stratégie sur les arriérés	1.3.1 Veiller à ce que les clients remboursent leurs arriérés et se voient offrir diverses options de remboursement.	Rencontrer chaque client qui a accumulé des arriérés de location ou d'hypothèque, pour vérifier le niveau de revenu et sélectionner une option de règlement.	Décembre 2008	
	1.3.2 Sélection d'options de remboursement par tous les clients ayant accumulé des arriérés.	Nouvelles ententes de remboursement signées par chaque client ayant accumulé des arriérés.	Avril 2009	
	1.3.3 Présenter des rapports trimestriels sur les progrès de la collecte des arriérés.	Les rapports trimestriels seront présentés au ministre. Des renseignements statistiques généraux sur les arriérés seront diffusés publiquement.	Trimestrielle-ment	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	1.3.4. Monter le niveau d'encaissement des prêts hypothécaires à un seuil de 90 % et plus d'ici 2011.	La SHTNO présentera les niveaux d'encaissement des prêts hypothécaires à l'Assemblée législative, selon le processus du budget principal des dépenses.	Annuellement, à partir de 2009	
	1.3.5 Réinvestissement des fonds réunis dans des programmes de logement.		En cours	
1.4 Renouveau des politiques et prestation des programmes	1.4.1 Effectuer une évaluation du programme Options de logement.	Le comité d'évaluation du programme Options de logement commencera à évaluer officiellement ce programme après une année de prestation et présentera ses résultats au ministre.	Octobre 2008	
	1.4.2 Augmenter l'offre de cours dispensés dans le cadre du programme STEP.	Après deux années de prestation, la SHTNO commencera à offrir des cours STEP aux futurs clients (non demandeurs) et aux membres du grand public, dans la mesure du possible.	2009-2010	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	1.4.3 Mettre en œuvre une campagne de communication pour informer les Téoïis sur les programmes offerts par la SHTNO.	La SHTNO élaborera une campagne d'information visant à mieux faire connaître ses programmes et ses services aux clients et au grand public.	Septembre 2008	
	1.4.4 Grâce aux travaux du comité d'examen des politiques de la SHTNO, renouveler et adapter toutes les politiques et les procédures de la Société d'habitation, pour veiller à ce qu'elles tiennent compte de sa direction stratégique.	En 2008, le comité d'examen des politiques préparera un plan de travail pour le projet de renouvellement des politiques.	Octobre 2008	

2.0 Assurer la viabilité à long terme du parc de logements

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
2.1 Stratégie d'entretien de la SHTNO	2.1.1 Augmenter et améliorer l'entretien du parc de logements sociaux.	Élaborer un plan d'action stratégique pour améliorer l'entretien des unités de logements sociaux.	Septembre 2008	
	2.1.2 Produire des mises à jour trimestrielles sur l'entretien du parc de logements sociaux, communauté par communauté.	Les mises à jour trimestrielles commenceront après l'élaboration du plan d'action stratégique sur l'entretien.	Juin 2009	
2.2 Remplacement et réparation des logements sociaux	2.2.1 Dresser un inventaire des unités de logement qui sont actuellement désaffectées ou dans un état médiocre.	Les organismes d'habitation locaux et le personnel de district effectueront des évaluations de toutes les unités dont on estime que la réparation n'est pas rentable ou dont l'évaluation de l'état n'atteint pas 60 %.	Janvier 2009	
	2.2.2 Réparer, remplacer ou détruire les logements quand ils sont désaffectés ou dans un état médiocre.	Les efforts déployés pour réparer et remplacer les unités de logements sociaux sont continus.	En cours	

	2.2.3 Fournir des mises à jour trimestrielles sur les progrès du remplacement ou de la réparation des logements sociaux.	Les mises à jour trimestrielles commenceront après la réalisation de l'inventaire.	Avril 2009	
	2.2.4. Substituer à chaque unité individuelle isolée devant être remplacée par une unité écoénergétique à logements multiples.	La SHTNO s'assurera que la livraison future de logements sociaux se fasse selon une configuration à logements multiples dans la plus grande mesure du possible. Le rapport de situation du cadre d'intervention présentera des mises à jour sur les plans de construction de logements multiples.	2009	
2.3 Formation et counseling sur l'entretien des maisons	2.3.1 Augmenter l'offre de formation et de counseling sur l'entretien des maisons pour dispenser des cours à de futurs clients et membres intéressés du grand public.	Après deux années de prestation, la SHTNO commencera à offrir des cours STEP aux futurs clients (non demandeurs) et aux membres du grand public, dans la mesure du possible.	2009-2010	

3.0 Améliorer l'efficacité énergétique et réduire les impacts sur l'environnement

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
3.1 Atténuer le changement climatique par l'adaptation	3.1.1 Élaborer une stratégie qui décrit les moyens selon lesquels la SHTNO peut modifier la conception de bâtiments et utiliser de nouvelles technologies pour atténuer les conséquences du changement climatique sur les logements actuels ou à venir.	La SHTNO présentera un rapport sur la façon dont elle réagira au changement climatique au ministre et au Comité permanent sur le développement économique et sur l'infrastructure.	Juin 2009	
3.2 Consommation énergétique des logements sociaux	3.2.1 Effectuer les réparations et les modifications déterminées durant la phase I de son enquête sur la consommation énergétique des logements sociaux.	Les logements repérés durant l'enquête feront l'objet de réparations et de modifications dans le plan des immobilisations de 2009-2010.	2009	
	3.2.2 Mettre en œuvre la phase II de l'enquête sur la consommation énergétique des logements sociaux.	La phase II de l'enquête sur la consommation énergétique des logements publics sera réalisée pendant l'exercice 2008-2009, sous réserve de financement.	Avril 2009	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	3.2.3 Après la réalisation de la phase II, apporter les modifications relatives à la consommation énergétique aux logements repérés.	Après la réalisation de la phase II, la SHTNO effectuera les réparations et présentera un rapport final au ministre d'ici 2011.	2009-2011	
3.3 Mettre de nouvelles technologies à l'essai	3.3.1 Repérer de nouvelles technologies en matière de logement et de nouvelles conceptions de bâtiments utilisées à l'échelle locale, nationale et internationale.	La SHTNO émettra une DP nationale sollicitant des propositions auprès de promoteurs pour venir mettre à l'essai des technologies aux TNO.	Juin 2009	
	3.3.2 Procéder à des projets pilotes mettant à l'essai les technologies repérées au moyen de la DP.	Selon les propositions envoyées à la DP, la SHTNO effectuera des mises à l'essai de technologies de chauffage et de consommation d'énergie sur des logements existants pendant deux ans. Un rapport sera présenté après la période de mise à l'essai.	2009-2010	
	3.3.3 Construire et mettre à l'essai des maisons modèles en suivant de nouvelles conceptions de bâtiments dans	Toutes les propositions envoyées à la DP relativement aux	2010	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	au moins trois collectivités, dont une dans le Haut-Arctique.	enveloppes et aux conceptions de bâtiments seront mises à l'essai. Plus particulièrement, les enveloppes de bâtiments seront mises à l'essai dans une communauté du Haut-Arctique.		
3.4 Stratégie de la SHTNO sur la consommation d'énergie	3.4.1 Effectuer un examen de la consommation actuelle d'énergie de la SHTNO, pour déterminer ce qu'elle peut améliorer.	Présenter au ministre un rapport décrivant l'empreinte énergétique de la SHTNO, y compris la consommation énergétique des logements de la Société d'habitation, ses bureaux, ses véhicules et ses autres biens.	2009	
	3.4.2 Mettre en œuvre de nouvelles politiques visant à réduire l'impact environnemental de la SHTNO et à réagir aux problèmes repérés dans l'examen.	Politiques à élaborer par rapport à l'achat de véhicules, au recyclage et aux normes d'exigences environnementales pour les baux de bureaux.	2010	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
3.5 Stratégie de remplacement des réservoirs de combustible	3.5.1 Mettre en œuvre un plan pour remplacer les réservoirs de combustible des logements sociaux qui sont en service depuis plus de 20 ans.	Rapports annuels sur les logements qui utilisent des réservoirs à combustible de plus de 20 ans et calendriers annuels de remplacement.	2009 (premier rapport)	
	3.5.2 En partenariat avec ERN, élaborer une stratégie pour augmenter la sensibilisation et offrir des incitatifs aux propriétaires de maisons pour qu'ils remplacent les réservoirs de combustible qui ont plus de 20 ans.	Un processus de communications externes suivant l'évaluation interne du plan de remplacement des réservoirs de combustible des biens de la SHTNO.	2011	

4.0 Assurer et protéger nos investissements

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
4.1 Stratégie sur les logements abordables SHTNO-MAMC	4.1.1 En partenariat avec le MAMC, obtenir un inventaire des terres dans toutes les collectivités pour construire, maintenant et plus tard, des logements abordables.	L'achat de terres pour la troisième année du PLPA et la construction future se poursuit en 2008.	En cours	
4.2 Base de données sur l'inventaire des terres	4.2.1 Déterminer, en conjonction avec le processus de la planification des immobilisations, les besoins en terres pour la livraison de futurs logements.	La SHTNO commencera à déterminer les besoins en terres pour la construction se déroulant après le PLPA pendant sa dernière année.	Décembre 2008	
	4.2.2 Monter et gérer une base de données sur les terres existantes et les terres nécessaires.	La SHTNO a formé un comité de travail pour monter une base de données complètes qui intégrera la planification des immobilisations et les renseignements fonciers.	Octobre 2008	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
4.3 Partenariats fonciers – Gouvernements fédéral, territorial, autochtones et administrations municipales	4.3.1 En partenariat avec le ministère des Affaires autochtones et des Relations intergouvernementales, négocier avec les gouvernements fédéral et autochtones pour s'assurer que les instruments de propriété ou de location des terres sont en place, avant de faire de la construction sur les terres d'une bande autochtone.	La SHTNO poursuivra ses négociations sur des arrangements fonciers avec les collectivités dotées de terres d'une bande autochtone. Des mises à jour régulières sur les progrès seront fournies.	En cours	
	4.3.2 Consulter les gouvernements autochtones, les bandes, les organismes et le MAARI pour déterminer et sélectionner les terres pouvant servir à la construction de futurs logements abordables.	Tel que demandé durant les négociations sur l'autonomie gouvernementale et les revendications territoriales, la SHTNO participera à part entière à la sélection des terres afin d'assurer qu'il restera des terres pour les logements abordables dans les collectivités. Des mises à jour régulières sur les progrès seront fournies.	En cours	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
4.4 Plan de préparation aux situations d'urgence et d'intervention de la SHTNO	4.4.1 Élaborer un plan de préparation aux situations d'urgence et d'intervention pour le siège social de la SHTNO, les bureaux de district et les organismes locaux d'habitation.	En 2008, la SHTNO formera un comité interne pour élaborer un plan de préparation aux situations d'urgence et d'intervention qui lui conviendra. L'élaboration du plan final est prévue pour 2009.	Juin 2009	

5.0 Contribuer à des collectivités sûres, saines et viables

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
5.1 Campagne de sensibilisation – Moisissures	5.1.2 Élaborer et mettre en œuvre une campagne de sensibilisation publique sur la prévention et l'élimination des moisissures.	La SHTNO fournira des documents d'information par écrit sur la prévention et l'élimination des moisissures dans les bureaux de district, en ligne et durant les sessions d'information publiques.	Hiver 2009	
	5.2 Stratégie d'amélioration des quartiers	5.2.1 Consulter les collectivités, les organismes locaux d'habitation, les ONG et le public sur les améliorations à apporter aux logements sociaux et aux quartiers avoisinants.	Tenir des consultations dans chaque région des TNO au printemps 2009.	Mai 2009
	5.2.2 Après les consultations, mettre en œuvre des stratégies pour améliorer et embellir les quartiers ayant un pourcentage élevé de logements sociaux.	Projets d'amélioration de quartier réalisés dans au moins trois collectivités d'ici la fin de 2010.	Juillet 2009 – Décembre 2010	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	5.2.3 Encourager les locataires des logements sociaux à contribuer à l'entretien de leurs habitations.	Mettre en oeuvre un programme d'incitatifs pour encourager les locataires à effectuer des améliorations et de l'entretien.	2011	
5.3 Protéger les droits des locataires	5.3.1 Établir un partenariat avec les ministères de la Justice et de l'Éducation, de la Culture et de la Formation pour réduire les activités criminelles et illégales dans les habitations à logements sociaux.	Lancer une nouvelle politique sur la sécurité des logements sociaux.	Septembre 2009	
	5.3.2 Collaborer avec le ministère de la Justice pour améliorer les baux des logements sociaux pour assurer l'impartialité, l'équité et la protection des droits des locataires.	Pour coïncider avec les modifications proposées à la <i>Loi sur la location des locaux d'habitation</i> , introduire un nouveau bail standard visant les logements sociaux.	Septembre 2009	
5.4 Solutions provenant des collectivités	5.4.1 Donner plus de possibilités aux gestionnaires des organismes locaux d'habitation, aux présidents de commissions et aux administrateurs régionaux de contribuer à établir l'orientation stratégique de la SHTNO.	Des mises à jour régulières sur le rôle des fonctionnaires régionaux et communautaires dans les	Janvier 2009	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
		processus de planification générale de la SHTNO seront présentées.		
	5.4.2 Améliorer le service offert aux collectivités qui ne sont pas dotées, à l'heure actuelle, d'organismes locaux d'habitation.	Rédiger un document sur les options proposées recommandant de nouvelles méthodes permettant à la SHTNO de servir convenablement les collectivités n'étant pas dotées d'organismes locaux d'habitation.	Mai 2010	
	5.4.3 En partenariat avec le MAMC, étudier des possibilités de remembrement des terres pour les collectivités dont la capacité de fournir et d'aménager des terres destinées à des logements sociaux est limitée.	Des rapports de situation ultérieurs feront des mises à jour sur les activités de remembrement des terres.	En cours	
5.5 Processus d'appels	5.5.1 Faire l'examen des processus d'appel utilisés par les autres organismes responsables de logements et de services sociaux au Canada.		Août 2008	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	5.5.2 Présenter aux députés des options de processus d'appels destinées aux demandeurs de logements sociaux et d'accès à la propriété.	Présenter un document sur les options proposées au Comité permanent sur le développement économique et l'infrastructure.	Septembre 2008	
	5.5.3 Tenir des consultations publiques sur une ébauche de processus d'appels.	Développer un cadre de consultation. Les consultations auront lieu dans les collectivités et en ligne.	Octobre 2008 – Février 2009	
	5.5.4 Introduction et mise en œuvre d'une nouvelle Commission d'appels sur les programmes de logement.	Établissement d'une Commission d'appels dont la forme et le mandat seront fondés sur les résultats des consultations.	Avril 2009	

6.0 Offrir des possibilités de formation dans le domaine de l'habitation

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
6.1 Formation aux métiers – Secondaire	6.1.1 Collaborer avec le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (ECF) pour élaborer un programme d'études officiel pour les métiers de l'habitation aux paliers intermédiaire et supérieur du secondaire (ECE, SHTNO).	Un programme imprimé, à l'intention des enseignants, sera élaboré avant l'année scolaire 2009-2010.	Mai 2009	
	6.1.2 Dispenser le programme d'études sur les métiers de l'habitation dans les écoles secondaires d'au moins six collectivités.	Fournir un programme d'études et du soutien à des écoles secondaires avant le début de l'année scolaire 2009-2010.	Septembre 2009	
6.2 Formation aux métiers – Postsecondaire et éducation aux adultes	6.2.1 Établir un partenariat avec le Collège Aurora pour augmenter et améliorer les cours de formation dans le domaine de l'habitation.	La SHTNO et le Collège Aurora examineront les programmes actuellement offerts et détermineront les matières pouvant mener à l'élaboration de futurs cours de formation.	2009	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	6.2.2 Examiner la formation en habitation offerte par l'École d'administration municipale et élaborer des possibilités de futurs cours.	LA SHTNO examinera sa participation actuelle à l'École d'administration municipale.	Octobre 2008	
6.3 Apprentis	6.3.1 Faire embaucher au moins 12 apprentis par des organismes locaux d'habitation.	Le financement visant les apprentis a été approuvé pour 2007-2008. Sous réserve de financement pour 2008-2009, la SHTNO facilitera l'embauche, par des organismes locaux d'habitation, d'un total de 12 apprentis.	Mars 2009	
6.4 Formation du personnel de la SHTNO	6.4.1 Élaborer et offrir une série d'ateliers de formation pour tout le personnel régional de la SHTNO.	En 2008, les fonctionnaires de la SHTNO élaboreront des ateliers de formation pour le personnel régional. Les ateliers auront lieu plus tard durant la même année.	Septembre- Octobre 2008	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	6.4.2 Collaborer avec la SCHL et d'autres partenaires pour élaborer et offrir de la formation technique au personnel de la SHTNO et des organismes locaux d'habitation.	Cours de formation technique à élaborer et à offrir en conjonction avec les ateliers régionaux.	Septembre- Octobre 2008	

7.0 Encourager les partenariats

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
7.1 Stratégie de communication SCHL/SHTNO	7.1.1 En partenariat avec la SCHL, élaborer une stratégie de communication pour communiquer, en mode coopératif, les programmes, les services et la documentation offerts par les deux organismes.	Les deux organismes élaborent et approuvent une stratégie de communication.	2009	
7.2 Mise en œuvre du logement social/soutien du revenu	7.2.1 Consulter les collectivités, les organismes locaux d'habitation et le personnel régional de la SHTNO et du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation pour déterminer les problèmes particuliers d'administration des logements sociaux de chaque communauté.	Des consultations auront lieu dans les collectivités à l'échelle des TNO, pour évaluer leur degré de satisfaction par rapport à l'approche actuelle et trouver des solutions possibles à des préoccupations particulières.	Réalisé	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
	<p>7.2.2 À partir des consultations, apporter des modifications au programme administratif qui sont particulières à chaque communauté et avec des solutions personnalisées pour chacune.</p>	<p>En 2008, les fonctionnaires de la SHTNO et d'ECF, conjointement au personnel régional de la SHTNO et au personnel des organismes locaux d'habitation, mettront en œuvre les changements nécessaires à l'amélioration de l'administration des logements sociaux, communauté par communauté.</p>	<p>Décembre 2008</p>	
<p>7.3 Travailler avec les organismes locaux d'habitation</p>	<p>7.3.1 Convoquer des réunions régulières des gestionnaires des organismes locaux d'habitation et des présidents des commissions avec le ministère responsable de la SHTNO.</p>	<p>Une réunion avec les gestionnaires des organismes locaux d'habitation a eu lieu en janvier 2008; des réunions ultérieures sont prévues.</p>	<p>En cours</p>	

Initiative	Mesure	Résultat visé	Échéance	État
7.4 Travailler avec les ONG et le secteur privé	7.4.1 Consulter régulièrement les ONG au sujet des programmes et services de la SHTNO.	Un processus de consultation débutera en 2008; il sera consacré sur le rôle de la SHTNO en matière de services offerts aux clients à besoins particuliers (personnes âgées, avec des déficiences, victimes de violence familiale et difficiles à loger).	En cours (commencera en 2008)	
	7.4.2 Établir des possibilités de partenariats avec les ONG et le secteur privé pour de futurs projets provenant des collectivités .	Après avoir terminé la livraison de logements en vertu du PLPA, la SHTNO recherchera des possibilités de partenariats axés sur des projets au niveau communautaire. Des mises à jour sur les progrès de ces efforts seront fournies.	Janvier 2010	

8.0 Communiquer avec ceux à qui nous sommes redevables

Initiative	Mesure	Résultats visés	Échéance	État
8.1 Stratégie de communication externe de la SHTNO	8.1.1 Améliorer le site Web externe de la SHTNO pour mieux servir ses clients.	On demandera aux visiteurs du site Web de la SHTNO de répondre à des questionnaires avant et après les améliorations apportées au site.	Premier rapport sur les questionnaires – Octobre 2008 Rapport de suivi sur les questionnaires – Octobre 2009	
	8.1.2 Conscientiser le public envers les programmes et les services de la SHTNO, grâce à une campagne poussée dans les médias imprimés.	La SHTNO élaborera une campagne d'information visant à mieux faire connaître ses programmes et ses services aux clients et au grand public.	2009	
	8.1.3 Disposer des stands de renseignements sur les programmes et les services de la SHTNO dans tous les bureaux de district et d'organismes locaux d'habitation.	Les stands de renseignements seront en place au début de 2008; la documentation sera mise à jour régulièrement.	Mars 2008	Réalisé
8.2 Stratégie de communication interne de la SHTNO	8.2.1 Apporter des améliorations au site Web interne de la SHTNO, pour que les employés connaissent mieux ses activités stratégiques.	La SHTNO lancera un site Web interne amélioré, conçu pour susciter la collaboration entre les employés et les échanges d'informations.	Janvier 2009	