

# Évaluation du Fonds national de co-investissement pour le logement

## RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION (RPAD)

**Objectif de l'évaluation :** Cette évaluation portait sur la pertinence, l'efficacité et l'efficience du Fonds national de co-investissement pour le logement (FNCIL).

**Résultats de l'évaluation, recommandations, réponse de la direction et plan d'action présentés au Comité de la haute direction de la SCHL :**  
3 novembre 2021



Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Responsabilité		Échéancier
			Responsable	Soutien	
<p><b>Recommandation 1</b></p> <p>Examiner la relation entre les résultats sociaux et la participation au volet Réparation et renouvellement, et apporter les ajustements nécessaires aux exigences du programme pour assurer un équilibre optimal. Cet examen devrait envisager les options suivantes :</p> <p>a. modifier l'exigence d'accessibilité pour les projets de réparation au-delà des réparations urgentes;</p>	<p><b>Nous sommes d'accord avec cette recommandation.</b></p> <p>Plusieurs initiatives ont été entreprises, et certaines sont déjà terminées, pour examiner la relation entre les résultats sociaux et la participation au volet Réparation et renouvellement.</p> <p>Nous allons examiner les options décrites dans la recommandation, mais elles ne seront pas toutes réalisables ou possibles compte tenu des pouvoirs de la SCHL et/ou des directives du gouvernement. La SCHL continuera de travailler avec les clients et de répondre à leurs besoins tout au long du processus de bout en bout, en travaillant ensemble pour trouver des solutions pour la construction et la revitalisation de logements abordables.</p>	<p>1. Procéder à une évaluation des résultats sociaux du FNCIL et de la participation au volet Réparation et renouvellement afin d'approfondir l'analyse effectuée aux fins d'évaluation et de déterminer les options concernant ce que le programme peut faire pour améliorer les résultats sociaux tout en augmentant la participation au volet Réparation et renouvellement.</p> <p>Le but étant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>déterminer ce que le programme peut faire pour améliorer les résultats sociaux tout en atteignant les objectifs de l'initiative;</li> <li>continuer de s'harmoniser aux priorités du gouvernement et à l'aspiration de la SCHL pour 2030.</li> </ul>	Politiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions clients – Solutions financières</li> <li>Solutions clients – Gestion des risques, Stratégie et Produits</li> </ul>	Achèvement : <b>T1 2022</b>

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Responsabilité		Échéancier
			Responsable	Soutien	
<p><b>Recommandation 1 (à suivre)</b></p> <p>b. accepter les investissements faits antérieurement pour atteindre l'efficacité énergétique de l'immeuble (dans un délai raisonnable) pour les projets de réparation et de renouvellement;</p> <p>c. s'harmoniser avec les exigences provinciales en matière d'efficacité énergétique et d'accessibilité lorsque la contribution de la SCHL est inférieure à celle des partenaires de l'ensemble;</p> <p>d. modifier le montant du prêt-subvention auquel les organismes sans but lucratif sont admissibles.</p>		<p>2. Créer un plan de mise en œuvre de la ou des options choisies au moyen de la mesure 1 ci-dessus qui peuvent être mises en œuvre conformément aux pouvoirs actuels du FNCIL et mettre en œuvre la ou les options choisies.</p> <p>3. Examiner et envisager la ou les options déterminées au moyen de la mesure 1 qui ne peuvent être mises en œuvre conformément aux pouvoirs actuels du FNCIL et produire un rapport sur celles qui ont été envisagées. Le rapport comprendra toutes les mesures possibles visant à résoudre les difficultés lorsque le pouvoir stratégique est nécessaire pour apporter une modification au programme.</p>	Politiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions clients – Solutions financières</li> <li>Solutions clients – Gestion des risques, Stratégie et Produits</li> </ul>	<p>Achèvement : <b>T2 2022</b></p> <p>Achèvement : <b>T4 2022</b></p>
<p><b>Recommandation 2</b></p> <p>Élaborer une stratégie de communication ciblée pour encourager la participation qui comprend :</p> <p>a. des exemples de la façon dont des ensembles antérieurs ont pu respecter les exigences, en particulier pour les projets de réparation et de renouvellement;</p> <p>b. de nouveaux processus et l'amélioration des délais de traitement des demandes.</p>	<p><b><i>Nous sommes d'accord avec cette recommandation.</i></b></p> <p>L'équipe Communications et marketing a travaillé en étroite collaboration avec diverses équipes pour présenter les avantages des programmes de la SNL au moyen de profils de projets et d'une approche narrative. Nous envisagerons d'autres tactiques promotionnelles pour générer du trafic sur le site Web afin de maximiser les avantages de ce travail.</p>	<p>1. Mettre à jour et améliorer la page d'accueil du volet Réparation et renouvellement afin d'améliorer le parcours et l'expérience des clients. Une copie de la page d'accueil mise à jour sera fournie.</p> <p>Élaborer et publier six nouveaux profils de projets de co-investissement (volet Revitalisation) en fonction des recommandations du secteur d'activité. Fournir un échantillon des nouveaux profils créés.</p> <p>Promouvoir la page d'accueil mise à jour et le programme amélioré auprès des clients par les canaux appropriés (bulletins, médias sociaux et courriels modèles à envoyer au personnel de la SCHL). Fournir des exemples de documents promotionnels.</p>	Communications et marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions clients – Solutions financières</li> <li>Solutions clients – Relations clients</li> <li>Solutions clients – Opérations sectorielles</li> <li>Solutions clients – Solutions de logement – Autochtones et Nord</li> </ul>	Achèvement : <b>T1 2022</b>

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Responsabilité		Échéancier
			Responsable	Soutien	
<b>Recommandation 2</b> (à suivre)		<p>2. Collaborer avec le secteur d'activité pour déterminer les publications/ associations sectorielles où nous pouvons attirer l'attention sur le volet Réparation et renouvellement. Établir des liens avec ces publications pour profiter d'occasions de promotion gratuites. Fournir une description de cette approche.</p> <p>3. Évaluer la nécessité de participer à une campagne payante pour accroître la sensibilisation et la participation au volet Réparation et renouvellement. Produire un rapport sur cette mesure.</p>	Communications et marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions clients – Solutions financières</li> <li>Solutions clients – Relations clients</li> <li>Solutions clients – Solutions de logement – Autochtones et Nord</li> <li>Solutions clients – Développement de la clientèle</li> </ul>	Achèvement : <b>T1 2022</b>
<p><b>Recommandation 3</b></p> <p>Revoir et revalider la stratégie de collecte de données pour le FNCIL, notamment :</p> <p>a. s'assurer que les données sont entrées de manière uniforme dans la base de données du programme;</p> <p>b. explorer la possibilité d'obtenir des renseignements sur les locataires.</p>	<p><b><i>Nous sommes d'accord avec cette recommandation.</i></b></p> <p>L'équipe du FNCIL a déjà pris des mesures pour améliorer la qualité, l'exhaustivité et l'exactitude des données. Une surveillance de l'assurance de la qualité a été mise en œuvre pour les champs de données clés dans le système de gestion de la relation client afin de s'assurer qu'ils sont à jour et que les données sont entrées correctement.</p> <p>La SCHL continuera de peaufiner des activités d'entrée des données uniformes dans divers groupes de rapports.</p> <p>L'élaboration d'un processus visant à explorer la possibilité d'obtenir des renseignements sur les locataires est une priorité clé de la SNL. Ces points seront priorisés dans le cadre du travail effectué par les équipes de Plan de recherche et de Mesure des politiques.</p>	<p>1. Tirer parti du travail déjà accompli pour assurer l'application uniforme des activités d'entrée des données afin d'améliorer la qualité des données et la mesure du rendement. Un rapport sur ces mesures sera fourni.</p>	FNCIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Immeubles collectifs (Planification et optimisation des activités)</li> <li>Opérations clients (Plateforme d'évaluation des risques des immeubles collectifs des Immeubles collectifs [système de souscription])</li> <li>Technologies de l'information</li> <li>Gestion des risques, Stratégie et Produits</li> </ul>	Achèvement : <b>T2 2022</b>

Recommandation	Réponse de la direction	Plan d'action	Responsabilité		Échéancier
			Responsable	Soutien	
<b>Recommandation 3</b> ( <i>à suivre</i> )		<p>2. Intégrer le FNCIL aux activités de recherche dans le cadre desquelles des sources tierces seront utilisées pour la collecte de données sur les initiatives de la SCHL en matière d'offre.</p> <p>3. Entreprendre un examen de la disponibilité des données des programmes de la SNL, y compris le FNCIL, et amorcer des conversations avec Statistique Canada afin d'obtenir des données anonymisées sur les locataires des logements financés par la SNL, dont les logements du FNCIL. Fournir un rapport sur cet examen.</p>	Recherche / Politique sur le logement		Achèvement : <b>T1 2022</b>