

AGENCE DE LOGEMENT DES FORCES CANADIENNES

RAPPORT ANNUEL 2019-2020



Défense
nationale

National
Defence

Canada 

Table des matières

1. Le Chef de la direction présente le bilan de l'année	1
2. À propos de l'Agence	3
2.1 Logements	4
2.1.1 Portefeuille de logements actuel.....	4
2.1.2 Revitalisation de collectivités.....	4
2.1.3 Projet vedette – Nouvelles constructions à Trenton	5
2.1.4 Projet vedette – Restauration de maison patrimoniale à Kingston...	5
2.1.5 Initiatives d'écologisation	6
2.2 Service à la clientèle	7
2.2.1 Services d'urgence après les heures normales	7
2.2.2 Processus de règlement des plaintes	7
2.2.3 Satisfaction de la clientèle par rapport au rendement des entrepreneurs	8
2.3 Effectif	8
3. Résultats.....	9
3.1 Logements	9
3.2 Résultats du sondage auprès des occupants	11
3.3 Modernisation de nos services	12
3.3.1 Numérisation de nos services	12
3.3.2 Twitter.....	12
3.3.3 Logements de militaires sur Canada.ca	13
3.4 Récipiendaire d'une certification de niveau Platine de la norme Excellence en novembre 2019	13
4. Regard vers l'avenir.....	14
5. Répartition des fonds.....	16
6. États financiers	17
7. Emplacements des logements du Ministère de la Défense nationale au Canada	34

1. LE CHEF DE LA DIRECTION PRÉSENTE LE BILAN DE L'ANNÉE



Je suis fier de l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC), qui se compose d'une équipe constituée d'individus qui contribuent personnellement et veillent collectivement à fournir aux militaires et à leurs familles un chez-soi. L'organisme de service spécial fournit des solutions en matière de logement pour les Forces armées canadiennes (FAC) et transforme des maisons en chez-soi pour les membres des FAC et leurs familles depuis plus de 24 ans.

En 2019-2020, notre mission s'est poursuivie comme depuis plus de deux décennies, alors que nous fournissons les meilleures solutions et services de logement possible à ceux qui servent notre pays. Le programme de logements du ministère de la Défense nationale continue à contribuer à la qualité de vie des membres des FAC; il aide à bâtir des familles résilientes et, ultimement, à préparer opérationnellement les FAC. Les familles résilientes sont des familles fortes.

J'ai l'honneur de présenter les réussites de l'ALFC, qui ont été permises en grande partie par l'appui des entités habilitantes de l'Équipe de la Défense, y compris le sous-ministre adjoint (Infrastructure et environnement) et le Commandement du personnel militaire, de même que par le travail et le dévouement extraordinaires des employés de l'ALFC qui font le plus grand effort quotidien pour nous permettre d'atteindre nos objectifs stratégiques. Cette année, nous avons investi plus de 118,5 millions de dollars dans la modernisation du portefeuille de logements et les services de logement connexes; cette somme a touché 5180 des 11 673 logements, soit 44 %, de notre portefeuille. Nos investissements comprenaient 59 réfections de logements entiers, des rénovations intérieures de petite envergure (119 salles de bains et 99 cuisines) et la construction de 12 unités de logement résidentiel (ULR).

Les investissements dans le portefeuille de logements ont permis de mettre en œuvre l'initiative 104B de la Politique de défense du Canada : Protection, Sécurité, Engagement (PDPSE), qui propose d'améliorer les logements des membres des FAC. De même, les engagements de l'ALFC avec les intervenants ministériels ont permis de créer de nouveaux services de logement novateurs à l'appui de l'initiative 24, qui propose d'élaborer un plan global pour les familles des militaires afin de stabiliser davantage la vie familiale des membres des FAC et de leurs familles qui sont tenus d'effectuer fréquemment des déménagements.

Dans le cadre de notre engagement quant à l'avenir du Canada et aux priorités d'écologisation du gouvernement du Canada, nous avons appliqué les normes d'efficacité énergétique aux constructions neuves et rénovations. L'incidence a été directe sur nos occupants, qui profitent d'habitations plus confortables et de coûts énergétiques inférieurs. L'année dernière, nous avons reçu trois certifications Green Globes en matière d'efficacité énergétique. Ces mesures permettront à l'ALFC de respecter ses cibles qui contribuent aux améliorations clés d'ordres environnemental et énergétique citées dans la [Stratégie énergétique et environnementale de la Défense \(SEED\)](#).

La culture enracinée de l'Agence qui consiste à améliorer constamment la prestation des services continue d'être au cœur de la façon dont nous exécutons notre programme de logements. L'apport des FAC et de ses membres a été à la base de la prise de décisions d'affaires et nous avons travaillé avec diligence pour nous assurer que nous étions en mesure de répondre à leurs attentes en matière de logements. L'année dernière, nous avons officialisé un Énoncé de responsabilité sociale d'entreprise. Nous avons reconnu notre responsabilité de promouvoir l'intérêt du public par des opérations équilibrées et durables. Nous nous sommes concentrés sur les quatre priorités suivantes à l'échelle de l'Agence :

- faire en sorte que nos opérations protègent l'environnement et les gens;
- mener nos activités avec le plus haut niveau d'intégrité;
- bâtir un effectif et un milieu de travail durables, solidaires et inclusifs;
- contribuer aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Une évaluation de notre culture organisationnelle a révélé que nous étions unis et définis par un mot global : engagement. Notre réussite organisationnelle se fonde sur notre engagement envers notre mandat et notre mission, nos occupants, nos clients des FAC, ainsi qu'envers les uns les autres.

Pour couronner le tout, notre engagement en matière d'Excellence, d'innovation et de mieux-être (EIM) a été reconnu par Excellence Canada (EC) : en effet, EC nous a attribué la certification de niveau Platine et nous sommes lauréat d'un Prix Canada pour l'excellence (PCE). Le PCE constitue le plus haut prix d'excellence organisationnelle d'EC. En s'efforçant de toujours en faire plus pour les membres que nous servons, l'ALFC continuera à se concentrer sur son parcours vers l'excellence, c'est-à-dire ses forces et possibilités d'améliorer l'expérience des clients tout en faisant des efforts pour obtenir l'Ordre d'excellence de la norme EIM.

David Thompson
Chef de la direction
Agence de logement des Forces canadiennes



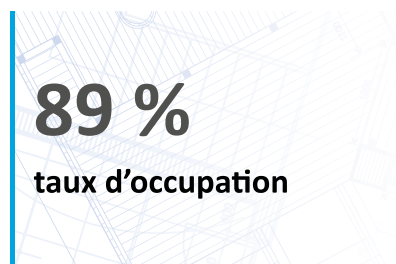
2. À propos de l'Agence

L'ALFC mène le programme de logements du MDN et les services de logements connexes aux FAC, aux membres des FAC et à leurs familles partout au Canada. Chaque année, des milliers de membres des FAC sont réinstallés dans tout le pays, à l'intérieur et à l'extérieur de nos logements. Nous nous assurons que nos ULR sont prêtes pour l'emménagement, bien entretenues et en bon état. La tranquillité d'esprit chez soi contribue à la résilience des familles des FAC. Bon nombre de familles de militaires choisissent de vivre dans les logements de la Défense, parce que cela leur donne la certitude que leurs familles sont en sécurité lorsque le militaire en service est déployé loin de chez lui.

L'ALFC, qui gère efficacement 83 % de la superficie totale de logements du gouvernement du Canada, est un chef de file reconnu en logements fédéraux. Nous offrons des logements comme option pour soutenir les membres des FAC et leurs familles, qui déménagent souvent à l'échelle du Canada selon leurs affectations, et ce, parfois avec un court préavis. L'année dernière, l'ALFC a fait un effort considérable de modernisation de la prestation de services de logement. Nous avons concentré notre effort sur la numérisation des services en ce qui a trait à l'interaction avec les occupants et à la fourniture d'outils modernes au personnel pour qu'il fasse meilleur usage des données lorsqu'il prend des décisions; cette mesure a en retour permis d'écologiser nos opérations en réduisant le nombre de transactions effectuées sur papier.

En sachant que chaque famille a ses propres besoins uniques et dans un effort visant à appuyer les exigences de l'[Analyse comparative entre les sexes plus \(ACS+\)](#), une priorité demeure :

offrir des logements de qualité répondant aux besoins variés des diverses familles des FAC, tout en continuant à assurer aux occupants une expérience positive par l'excellence du service à la clientèle. À ce titre, nous offrons des maisons unifamiliales, jumelées et en rangée, à accès facile selon les besoins, de même que des appartements. L'ALFC collabore avec ses partenaires de l'Équipe de la Défense afin de soutenir la préparation opérationnelle; qu'il s'agisse d'un déploiement, d'un exercice loin de chez soi ou du bouleversement qu'entraîne un déménagement, l'Agence est déterminée à réduire au minimum les perturbations pour chaque famille qui peuvent résulter de la vie militaire.



27

emplacements

27 293

occupants

11 673

unités de logement
résidentiel (ULR)

2.1 Logements

En 2019-2020, nous avons continué à mener un ambitieux programme de remplacement lié au cycle de vie et d'améliorations liées aux immobilisations, en visant à augmenter notre investissement en amélioration d'efficacité énergétique et en réduction de notre empreinte carbone. À mesure que nous revitalisons les collectivités, nous avons amélioré la sécurité, l'accessibilité, l'efficacité énergétique et le confort de nos occupants.

2.1.1 Portefeuille de logements actuel

11 673 unités de logement résidentiel



2.1.2 Revitalisation de collectivités

En appui aux FAC qui sont de plus en plus diversifiées, l'ALFC a construit des appartements à deux chambres pour mieux répondre aux changements démographiques des familles des FAC.

Des projets d'embellissement de collectivités ont débuté à des endroits tels que Saint-Hubert, où nous avons travaillé à égayer le voisinage. L'initiative comprenait la nouvelle conception d'un trottoir ainsi que l'installation de nouvelles clôtures et remises. Bagotville a également contribué à rendre une communauté fière par un concours d'embellissement de cours dans le cadre duquel les occupants étaient encouragés à démontrer leur pousse verte en rendant leur devant de maison attrayant. En plus de rassembler les gens, ces initiatives ont embelli les voisinages et renforcé le sens de la collectivité.

L'ALFC s'engage à être transparente, ouverte et redevable aux Canadiens. Dans le cadre d'un programme distinct à l'intérieur du Cadre ministériel des résultats, l'ALFC transmet les résultats du Programme de logements de familles de militaires annuellement, par l'entremise du rapport de résultats ministériel.

Évaluation de l'état national des ULR

4,3 %

7,7 %

71,8 %

16,2 %



Nouveau

Au-dessus de la moyenne

Moyen

En-dessous de la moyenne

2.1.3 Projet vedette – Nouvelles constructions à Trenton



L'Agence a annoncé qu'elle a érigé six ULR additionnelles à la 8^e Escadre Trenton. Le projet a permis de construire des maisons à deux niveaux, toutes dotées de trois chambres, d'un garage adjacent et de commodités modernes qui répondront aux besoins des membres des FAC et de leurs familles.



Grâce à la vision novatrice de l'équipe de l'ALFC et de ses partenaires, les travaux ont été exécutés en à peine sept mois; en effet, des protecteurs temporaires ont permis de poursuivre la construction tout au long de l'hiver. Les ouvrages ont aidé à fournir une protection contre les éléments et à maintenir une température acceptable, ce qui a permis aux ouvriers de couler les semelles et les murs de fondation pendant la saison froide. Le contrat a été attribué à la fin novembre 2018 et grâce aux efforts formidables de l'équipe, les premiers occupants ont reçu les clés en juin 2019.

2.1.4 Projet vedette – Restauration de maison patrimoniale à Kingston



Situé dans une des plus vieilles villes canadiennes, le Centre de services de logement (CSL) de Kingston se trouve dans une zone d'importance patrimoniale. L'ALFC gère une ULR désignée bâtiment patrimonial par le Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine. C'est avec honneur que l'Agence préserve l'histoire de ce bien pour les générations futures en restaurant et en préservant adéquatement les traits patrimoniaux uniques de l'ULR.

En 2019, les travaux de réparation, remplacement et restauration des colonnes qui supportent la véranda avant de ce bâtiment désigné comme patrimonial ont débuté. Les composants de rechange ont été construits de manière identique à ceux d'origine, mais avec des matériaux, techniques et technologies modernes pour mieux résister aux éléments à l'avenir.

Comme nous avons en tête l'avenir en menant nos efforts de modernisation, ces travaux demeurent importants pour préserver l'histoire des FAC et les bâtiments canadiens d'importance patrimoniale.

2.1.5 Initiatives d'écologisation

L'ALFC s'engage à tracer un avenir durable; elle a ainsi contribué à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) en respectant les cibles ministérielles. Conformément à la SEED et à la Directive sur les bâtiments écologiques du MDN, notre but est d'obtenir la certification Green Globes qui touche les immeubles à logements neufs. En outre, nous avons réussi à atteindre la cible 5 de la SEED (stratégie de 2018-2020), qui consistait à atteindre la norme de rendement énergétique ÉnerGuide dans toutes les ULR, nouvelles ou rénovées. C'est sans compter que nous écologisons nos activités, entre autres en numérisant nos processus opérationnels et, lorsque nous le pouvons, nous poursuivons le remplacement de notre parc de véhicules commerciaux par des véhicules hybrides ou électriques.

En 2019-2020, l'Agence a pris les mesures suivantes pour réduire son empreinte carbone :

- Remplacement de neuf véhicules de l'Agence par des voitures hybrides.
- La demande de certification Green Globes a commencé en 2019-2020 pour des projets à Borden et Moose Jaw pour un total de 18 ULR plus efficaces sur le plan énergétique.
- Maintien de l'usage de l'outil d'évaluation ÉnerGuide pour les maisons, afin que l'ALFC demeure un chef de file en matière d'améliorations d'efficacité énergétique des logements de l'État. À cet effet, 75 % des tests menés sur les logements réfectionnés ont donné des résultats à l'intérieur d'une marge de 15 % par rapport aux valeurs du Code national du bâtiment du Canada.
- Les résultats de l'évaluation de l'ALFC prouvent que les rénovations réduisent la consommation énergétique globale du portefeuille de logements et notre empreinte carbone de manière constante.



2.1.5.1 Projet vedette – Initiative de remplacement d'arbres à Kingston

La région de Kingston a vu de nombreux arbres matures détruits par l'agrigle du frêne. Sans compter que les dommages causés par la tempête de verglas de 1998 il y a plus de deux décennies a laissé des traces notables encore présentes



aujourd'hui sur certains des plus gros et vieux arbres de la Base des Forces canadiennes (BFC) Kingston. Par conséquent, de nombreux gros arbres ont été enlevés dans les dernières années. L'ALFC a réalisé qu'à moins qu'un plan soit adopté pour réinvestir dans le renouvellement des arbres, les grands arbres d'ombrage dont jouissent les résidents de toute la zone de logements résidentiels depuis des générations pourraient disparaître dans un avenir pas si lointain.

En 2019, nous avons planté 50 arbres. Nous avons remplacé les arbres qui avaient été enlevés, puis en avons planté davantage à d'autres endroits où les occupants pourraient en jouir. Ce

projet constitue en outre un investissement dans notre avenir. En plus de recueillir les GES, les arbres possèdent de fortes racines qui contribuent à réduire l'érosion des sols, ce qui correspond à la réponse aux effets des changements climatiques de [la Stratégie pour un gouvernement vert](#). Nous avons choisi des arbres indigènes dans la région, en nous attendant à ce que les peupliers deltoïdes, micocouliers occidentaux, érables à sucre, épinettes blanches et pins prospèrent grâce à un soin soutenu.

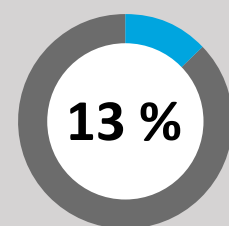
2.2 Service à la clientèle

Durant l'exercice 2019-2020, l'ALFC a attribué environ 6000 logements. Nous reconnaissons qu'un déménagement peut être stressant. Nous souhaitons donc soutenir les membres des FAC tout au long de leur déménagement et rendre leur expérience sans stress autant que possible. L'équipe de l'ALFC est déterminée à offrir des services personnalisés de façon à répondre aux besoins des familles des FAC.

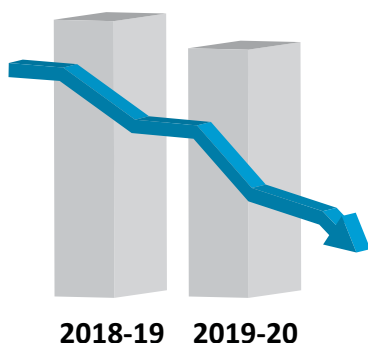


2.2.1 Services d'urgence après les heures normales

L'ALFC se consacre à fournir une assistance 24 heures sur 24 à ses occupants. Nous sommes prêts à répondre en cas de conditions météorologiques imprévisibles ou d'autres situations urgentes pouvant affecter les ULR à tout moment, jour et nuit. Grâce à notre ligne de Services d'urgence après les heures normales (SUAHN), nos occupants peuvent recevoir de l'aide en tout temps.



13 % moins d'appels que l'année dernière



2.2.2 Processus de règlement des plaintes

Nous avons continué à améliorer la réception, la gestion et le règlement des plaintes des clients par l'entremise du processus de règlement des plaintes. L'ALFC a analysé les plaintes et demandes de renseignements des clients en utilisant des données de l'année précédente qui indiquent l'endroit ainsi que le type de problème soulevé ou question posée. Ce processus proactif de détection des problèmes a aidé la direction à reconnaître et résoudre les problèmes systémiques et à ultimement améliorer la qualité des services aux occupants.

Baisse de **10.3 %** des plaintes et appels de service en 2019-2020

2.2.3 Satisfaction de la clientèle par rapport au rendement des entrepreneurs

L'ALFC surveille la satisfaction des occupants par rapport à la rapidité et à la réactivité des entrepreneurs en ce qui concerne les demandes de réparation et d'entretien. À la lumière des commentaires antérieurs des occupants, nous avons pris des mesures pour améliorer notre évaluation de rendement des entrepreneurs. Ces commentaires nous ont aidés à optimiser nos services de première ligne et l'expérience de nos occupants.

- 73 % des occupants sont très satisfaits des services qu'ils ont reçus d'un entrepreneur.
- Hausse de 7 % de la satisfaction quant à la qualité des rénovations majeures par rapport aux évaluations précédentes.
- Hausse de 6 % de la ponctualité des entrepreneurs qui effectuent des réparations mineures par rapport aux évaluations précédentes.

2.3 Effectif

Conformément aux valeurs de [Au-delà de 2020](#) qui consistent à fournir un milieu de travail inclusif, l'ALFC croit qu'un effectif fort est rendu possible par sa diversité. Nous favorisons une solide relation avec les FAC, notamment en ayant embauché des militaires qui faisaient une transition vers la fonction publique et en embauchant des conjointes et conjoints de militaires; avec leurs perspectives et expériences uniques, ces nouveaux employés constituent des atouts pour l'Agence et nous fournissent leur vision formidable en vue d'améliorer nos services. Nous accueillons les groupes visés par l'équité en matière d'emploi dans notre milieu de travail et en avons fait une priorité en matière de dotation. Nous célébrons la diversité et travaillons à bâtir une inclusivité pour nous assurer que notre effectif se sent à l'aise et accepté en milieu de travail. Nos employés estiment également que leur emploi correspond bien à leurs compétences et intérêts, comme le démontrent les résultats du [Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux](#) de l'ALFC mené en 2019-2020. Ensemble, nous fournissons de la formation pour accroître les compétences fonctionnelles, techniques et opérationnelles.

293
employés

5
transitions de
militaire à civil

25
étudiants embauchés

Jalons de service des employés





59
ULR réfectionnées

119
nouvelles
salles de bain

99
nouvelles cuisines

12
nouvelles
ULR construites

331
rénovations
extérieures réalisées

95
rénovations
intérieures réalisées

3. Résultats

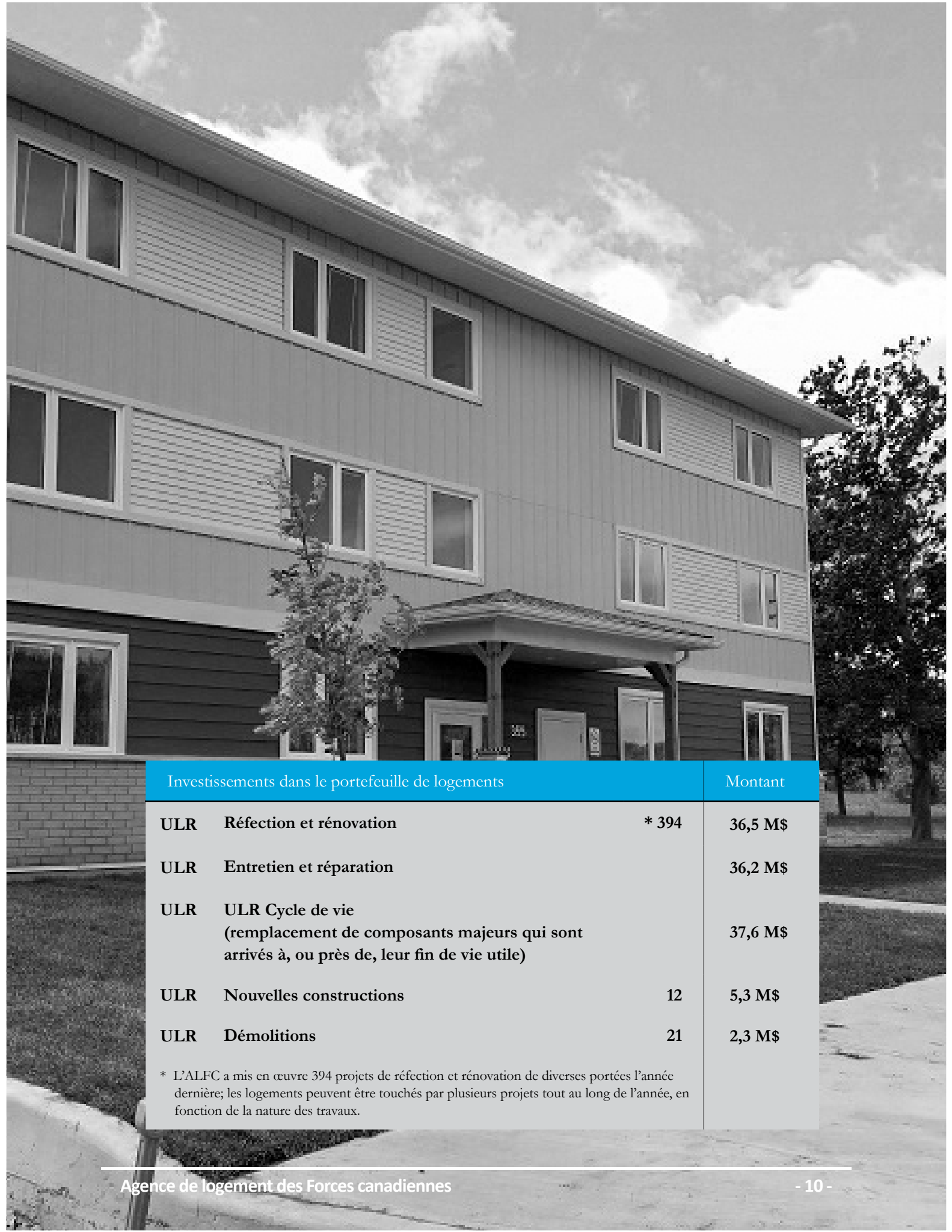
3.1 Logements

Investissements dans le portefeuille de logements

- Plus de 118,5 M\$ ont été investis dans le portefeuille de logements.
- 81 % des revenus de loyers ont été réinjectés dans le portefeuille.
- 59 ULR réfectionnées.
- 119 nouvelles salles de bains.
- 99 nouvelles cuisines.
- 12 ULR nouvellement construites, soit six maisons unifamiliales à Trenton et six appartements à Moose Jaw.
- 331 rénovations extérieures réalisées.
- 95 rénovations intérieures réalisées.
- L'état de 83,6 % du portefeuille de logements est considéré comme moyen ou au-dessus de la moyenne, comme l'énonce le Cadre ministériel des résultats.

À noter

- Toutes les ULR à North Bay possèdent maintenant l'air conditionné.
- L'emplacement d'Halifax a réfectionné deux sous-sols d'immeubles à logements en les équipant de locaux de rangement et de buanderie ainsi que d'un local de service moderne.
- Les emplacements de Cold Lake et d'Edmonton ont chacun muni 114 ULR de nouveaux générateurs d'air chaud et 26 ULR de chauffe-eau.
- L'emplacement de Shilo a remplacé 24 toitures.
- Le drainage a été amélioré dans 38 ULR à Wainwright et Winnipeg.
- À Halifax, les toits de trois immeubles à logements joints qui étaient plats et recouverts de bitume et d'asphalte ont été remplacés par des toits en acier en pente, ce qui améliorera le drainage et l'isolation. En plus d'être écoénergétiques, ces toits dureront plus de 20 ans.



Investissements dans le portefeuille de logements			Montant
ULR	Réfection et rénovation	* 394	36,5 M\$
ULR	Entretien et réparation		36,2 M\$
ULR	ULR Cycle de vie (remplacement de composants majeurs qui sont arrivés à, ou près de, leur fin de vie utile)		37,6 M\$
ULR	Nouvelles constructions	12	5,3 M\$
ULR	Démolitions	21	2,3 M\$
* L'ALFC a mis en œuvre 394 projets de réfection et rénovation de diverses portées l'année dernière; les logements peuvent être touchés par plusieurs projets tout au long de l'année, en fonction de la nature des travaux.			

3.2 Résultats du sondage auprès des occupants

En 2019-2020, l'ALFC a sondé les occupants par l'intermédiaire d'un tiers pour connaître le degré de satisfaction par rapport à leur ULR et aux services de l'Agence. Les résultats du sondage ont révélé une hausse de la satisfaction par rapport aux logements, aux services de logement et aux communications avec les occupants.

Les facteurs qui influencent le plus la satisfaction des occupants demeurent l'état de leur ULR, les expériences par rapport aux réparations et rénovations ainsi que les communications relatives aux questions de logement.

Points saillants du sondage :

Expérience et satisfaction relativement aux logements du MDN

- 85 % des occupants sont au moins plutôt satisfaits de leur logement actuel.
- 68 % des occupants disent que l'état de leur habitation constitue l'attribut lié au logement le plus important.

Expérience et satisfaction à l'égard des services de l'ALFC

- Plus de six occupants sur dix évaluent maintenant les services de l'ALFC comme excellents ou bons.
- 50 % des occupants évaluent la gentillesse et la courtoisie du personnel comme excellentes.
- Les occupants sont très satisfaits de la qualité et la vitesse des rénovations et réparations, et de la rapidité de l'entrepreneur.
- 79 % des occupants sont satisfaits des services reçus après les heures normales.

Communications de l'ALFC

- Six occupants sur dix déclarent que les communications de l'ALFC sont excellentes ou bonnes.
- 50 % des occupants utilisent le site Web de l'ALFC.

Qualité de vie

- 45 % des occupants croient que des logements de qualité contribuent à leur satisfaction globale par rapport à la qualité de vie au sein des FAC.
- Presque tous les occupants continuent à dire que les distances entre leur habitation et leurs destinations habituelles comme leur bureau, l'école ou la garderie de leurs enfants, les lieux récréatifs et les commerces sont raisonnables.

85 %

des occupants sont au moins plutôt satisfaits de leur logement actuel.

79 %

des occupants sont satisfaits des services reçus après les heures normales.

3.3 Modernisation de nos services

En réponse à la vision de Au-delà de 2020 qui promeut un milieu de travail moderne et souple, l'ALFC s'engage à fournir au personnel les outils et le matériel requis afin qu'il parvienne à l'excellence du service à la clientèle. En 2019-2020, nous avons réussi à mettre en œuvre l'usage de nouveaux produits et processus de communication en vue d'améliorer l'expérience des occupants.



3.3.1 Numérisation de nos services

Un projet-pilote ayant pour but de moderniser les services aux occupants a débuté en 2019-2020. Les techniciens se sont alors vu fournir des tablettes afin de les aider à exécuter leur travail sur place. En plus de rationaliser les processus des commandes de services, le projet-pilote faisait aussi partie d'une initiative environnementale. Les agents des services techniques (AST) de cinq Centres de service de logement (CSL) ont participé au projet-pilote et continueront à employer la technologie à mesure que les autres CSL se joindront. Le projet-pilote a été accueilli avec enthousiasme par le personnel qui était très heureux de s'adapter à un lieu de travail moderne et souple. D'ailleurs, les AST d'Esquimalt, de Greenwood, de Moose Jaw, de Montréal et d'Ottawa ont appuyé la mise en œuvre de cette initiative partout au pays.

Étant donné que les occupants ont exprimé leur préférence pour davantage de communications électroniques, nous avons lancé une Trousse de bienvenue électronique. Celle-ci renferme de l'information essentielle, des liens rapides et des guides d'aide qui sont maintenant fournis aux occupants par courriel et facilement accessibles pour consultation rapide. Nous avons consulté les représentants du service à la clientèle (RSC) en élaborant la Trousse de bienvenue électronique durant un atelier à l'échelle du pays. La participation des RSC était cruciale pour évaluer les communications essentielles de première ligne qui serviront à répondre aux besoins des occupants et à adapter les produits de communication à l'avenir.



3.3.2 Twitter

Nous avons vu une hausse constante du nombre d'abonnés sur Twitter. Le compte de l'ALFC sert à mieux faire connaître les services de l'Agence, ses initiatives, ses investissements et ses possibilités d'emploi. Il sert aussi à promouvoir les relations avec les intervenants. Notre engagement accru sur la plateforme nous permet de communiquer avec des milliers d'occupants et intervenants clés chaque semaine. En effet, en un an, notre nombre d'abonnés a doublé et nous avons atteint une moyenne de 21 000 impressions par mois.

SOMMAIRE TWITTER @CFHA_ALFC 2019-2020

Gazouillis 176	Gazouillis partagés 347	J'aime 522	Taux d'engagement moyen 1,16 %
Clics sur des liens 555	Impressions 256 609	Abonnés 282	Nouveaux abonnés 134

*Le taux d'engagement moyen sur Twitter est de 0,5 %.

3.3.3 Logements de militaires sur Canada.ca

L'Agence continue à mettre à jour son contenu sur Canada.ca et à améliorer l'expérience de l'utilisateur. De multiples efforts ont été menés pour accroître l'usage du contenu Web par les communications avec les occupants, tel les avis, les gazouillis et la Trousse de bienvenue électronique.

	2018-2019	2019-2020
Nombre moyen mensuel de visiteurs	3799	9233
Nombre moyen mensuel de consultations de page	15 760	33 853

En 2019-2020 :

- Nous avons eu plus de 110 000 visiteurs.
- Nous avons eu 2,4 fois plus de visiteurs que l'année précédente.
- Plus de 406 000 pages ont été consultées.

3.4 Récipiendaire d'une certification de niveau Platine de la norme Excellence en novembre 2019

À l'ALFC, viser l'excellence et l'amélioration continue dans tout ce que nous faisons est une seconde nature. Nous sommes déterminés à travailler en collaboration à l'échelle de l'Agence pour fournir les meilleurs services de logement qui soient aux membres des FAC et à leurs familles. Ainsi, l'ALFC fait partie de notre cheminement avec Excellence Canada (EC) depuis plusieurs années. Le soutien accordé au travail quotidien, les améliorations apportées à notre gouvernance, le désir d'innover et le bien-être dans notre milieu de travail sont le résultat direct du dévouement de l'équipe et, en toile de fond de notre machine complexe, de l'orientation fondamentale assurée par Excellence Canada pour favoriser notre cheminement. Ensemble, nous avons obtenu des résultats remarquables année après année. En reconnaissance de cette réalisation, EC a reconnu l'ALFC pour avoir atteint le niveau d'une organisation de classe mondiale; de plus, l'Agence a reçu une certification de niveau Platine, soit son troisième Prix Canada pour l'excellence d'EC.

4. REGARD VERS L'AVENIR

En 2020-2021, nos priorités et notre travail continueront à soutenir les initiatives établies par le MDN et le gouvernement du Canada.

Notre première tâche demeurera la fourniture de logements aux membres des FAC et à leurs familles. Nous nous enorgueillissons de faire en sorte que les ULR de l'ALFC constituent un endroit que les familles de militaires nomment leur demeure.

Nous anticipons avec enthousiasme la fin de la construction et le dévoilement de deux nouveaux immeubles à logements à Borden, qui fourniront une option moderne en matière de logement pour plus de 12 familles des FAC à cet établissement de la Défense où l'on a noté une forte demande en logements locatifs. Nous planifions d'investir rigoureusement les revenus de loyers en exécutant davantage de réfections et de modernisations extérieures. Nous poursuivrons le dessaisissement des ULR qui ont dépassé leur durée de vie utile, dans le cadre de la rationalisation du portefeuille. Lorsque possible, l'Agence contribuera aux projets de revitalisation de collectivités afin de tirer profit de l'expérience des occupants.

L'Agence s'est engagée à atteindre la nouvelle cible de la [SEED 2.0](#), afin d'élaborer des conceptions prêtes pour le carbone net zéro pour deux archétypes résidentiels ou « styles » d'ici 2023. En outre, l'ALFC contribuera à la SEED 2.0 en remplaçant 11 véhicules du parc commercial de l'ALFC par des véhicules à émissions faibles ou nulles.

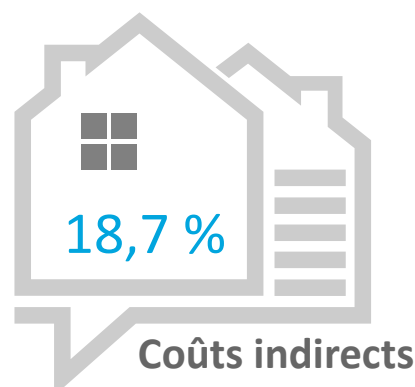
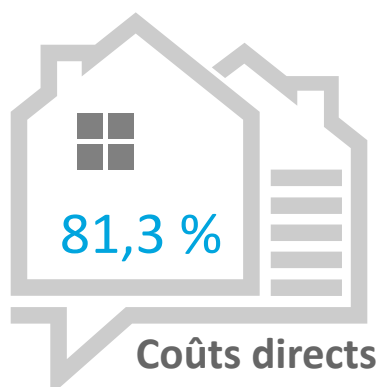
Le gouvernement du Canada demeure engagé à créer plus de possibilités pour les entreprises gérées par des autochtones. À cette fin, l'ALFC visera à accroître le nombre d'occasions de marché du gouvernement fédéral auprès des entreprises autochtones en participant à des séances de sensibilisation conçues pour exposer la nature des travaux pour lesquels l'Agence achète des services. Ces séances guideront les parties intéressées à travers l'ensemble d'outils offrant de l'information et des conseils à l'intention des entreprises autochtones qui souhaitent se prévaloir des occasions de marché du gouvernement fédéral.



Dans le cadre de la modernisation continue de la prestation de services, l'ALFC se concentrera sur la numérisation des services afin que les occupants puissent les recevoir par leurs moyens préférés. En 2020-2021, l'ALFC terminera la mise en œuvre du programme de bureau mobile, qui permettra aux techniciens de service d'accéder aux données de programmes et outils de travail à distance tout en visitant des ULR, d'améliorer l'usage de données actualisées pour prendre des décisions et de favoriser le travail à l'extérieur du bureau physique. De plus, nous travaillerons à l'élaboration d'exigences relatives à un portail de l'occupant en ligne; une fois lancé dans les années futures, le portail de l'occupant recueillera automatiquement les données et les versera dans le logiciel de gestion de bases de données existant de l'ALFC. Cette capture de données aura lieu en temps réel et sera gérée de manière centralisée pour améliorer l'intégrité des données, en plus de contribuer à l'expérience des occupants en améliorant les façons dont ils interagissent avec l'ALFC. Sans compter que le portail, qui sera disponible aux occupants sept jours sur sept, jour et nuit, rendra les communications avec les occupants plus efficaces, fiables et sécuritaires.

Dès mars 2020, la pandémie de COVID-19 a commencé à mettre à rude épreuve la résilience et l'adaptabilité de l'ALFC. En réponse aux recommandations de santé publique, l'Agence s'est rajustée au nouvel environnement de travail tout en faisant en sorte que les occupants reçoivent un niveau de service constant. Durant l'année à venir, nous prioriserons les efforts pour assurer la continuité de l'excellence des services de façon sécuritaire et efficace.

5. Répartition des fonds



29,2 % Immobilisations et amélioration

Travaux de construction et de réfection, ou travaux visant à améliorer un bien

26,5 % Cycle de vie et entretien

Activités qui maintiennent la durée de vie utile du bien ou de ses composants (p. ex. remplacement de la toiture, du revêtement ou du générateur d'air chaud)

10,7 % Réparations

Activités qui visent à résoudre les pannes et les défaillances du bien, ou à intervenir en cas d'événement imprévu (réparation de structures en béton, de systèmes électriques, de la plomberie ou de systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air)

13,3 % Gestion des logements

Activités directement liées à l'entretien régulier ou périodique des logements (p. ex. déneigement, tonte de pelouses, entretien général entre deux périodes de location) et à la gestion des logements vacants

1,6 % Démolition

Activités liées à l'aliénation de logements autres que des immobilisations

8,6 % Salaires opérationnels
Salaires du personnel des Centres de services de logement

6,2 % Salaires de l'organisation
Salaires du personnel du siège social

3,0 % Dépenses générales de l'organisation
Location de bureaux, services publics, fournitures, formation, services professionnels, déplacements des employés du siège social, études de marché et plans stratégiques pour chaque site

0,9 % Dépenses générales des Centres de services de logement
Activités récurrentes nécessaires aux activités des bureaux des sites (p. ex. location de bureaux, services publics, fournitures, formation et déplacements des employés des Centres de services de logement)

6. États financiers

Déclaration de responsabilité de la direction

La responsabilité d'assurer l'intégrité et l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'année financière terminée le 31 mars 2020 et de toute l'information figurant dans ces états financiers incombe à la direction de l'ALFC. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux lignes directrices sur la comptabilité énoncées à la note 2, sur une base comparable à celle de l'année financière précédente.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information qui figure dans ces états financiers. Une partie de cette information repose sur les évaluations et le jugement de la direction, au mieux de sa connaissance, et tient dûment compte des critères d'importance. Pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de comptabilité et de rapports, la direction tient un ensemble de comptes offrant une image centralisée des activités financières de l'Agence. L'information financière transmise en préparation des Comptes publics du Canada et figurant dans le Rapport sur les résultats ministériels est conforme aux présents états financiers.

La direction est également responsable pour le maintien d'un système de contrôles internes sur les rapports financiers efficace qui vise à lui garantir, dans une mesure raisonnable, que les chiffres sont fiables, que les éléments d'actif sont protégés et que les opérations sont autorisées et entrées dans le respect de la Loi sur la gestion des finances publiques et les lois, règlements, autorités et politiques applicables.

La direction s'efforce en outre de garantir l'intégrité et l'objectivité des données de ses états financiers par la sélection, la formation et le perfectionnement d'un personnel qualifié, par une organisation garantissant une division appropriée des tâches et par des programmes de communication visant à faire en sorte que les règlements, les lignes de conduite, les normes et les pouvoirs de la direction soient connus et compris dans l'ensemble de l'Agence.

Les états financiers de l'ALFC n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

Approuvée par :



David Thompson
Chef de la direction
Agence de logement des Forces canadiennes



Anthony Soares, CPA, CA
Directeur général
Finances, planification et gestion des ressources

Date: Le 3 décembre 2020

État de la situation financière (non vérifié)

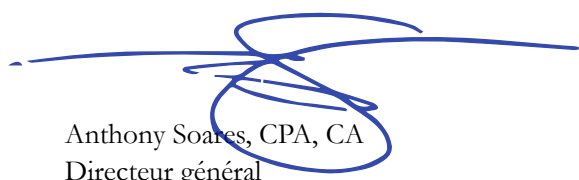
À partir du 31 mars 2020

(en milliers de dollars)	2020	2019
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 4)	47 859	78 009
Indemnités de vacances et congés compensatoires	1 200	1 061
Avantages sociaux futurs (note 5)	920	956
Total des passifs	49 979	80 026
Actifs financiers		
Débiteurs (note 6)	116	73
Actifs financiers totaux	116	73
Dette nette	49 863	79 953
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 7)	437 766	408 442
Actifs non financiers totaux	437 766	408 442
Situation financière nette	387 903	328 489

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



David Thompson
Chef de la direction
Agence de logement des Forces canadiennes



Anthony Soares, CPA, CA
Directeur général
Finances, planification et gestion des ressources

Date: Le 3 décembre 2020

État des résultats et situation financière nette (non vérifié)

Pour l'année terminée le 31 mars 2020

(en milliers de dollars)	2020	2019*
Dépenses		
Planification stratégique pour le portefeuille de logements	1 100	982
Programmes sur les biens immobiliers	3 989	20 377
Programmes des activités relatifs aux logements et au service à la clientèle	103 673	91 178
Soutien au programme de logements pour les militaires, contrôle et coordination	9 651	8 178
Dépenses totales	118 413	120 715
Recettes		
Frais de gîte	97 975	95 593
Recettes diverses	5 768	6 522
Recettes totales	103 743	102 115
Coût de fonctionnement net	14 670	18 600
Financement et transferts gouvernementaux		
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	72 100	12 994
Services fournis à titre gracieux par d'autres ministères (note 9)	1 984	1 763
Coût de fonctionnement net après le financement et les transferts gouvernementaux	(59 414)	3 843
Situation financière nette — début de l'année	328 489	332 332
Situation financière nette — fin de l'année	387 903	328 489

Information sectorielle (note 10).

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Les dépenses liées aux immobilisations corporelles comprennent les biens qui ne sont pas capitalisés parce qu'ils sont inférieurs au seuil de capitalisation établi par le Ministère (voir la note 2(h) des états financiers).

* Les chiffres comparatifs ont été reclassifiés pour être conformes à la présentation de l'exercice courant.

État de la variation de la dette nette (non vérifié)

Pour l'année terminée le 31 mars 2020

(en milliers de dollars)	2020	2019
Coût de fonctionnement net après le financement et les transferts gouvernementaux	(59 414)	3 843
Changements dus aux immobilisations corporelles		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	41 424	50 994
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(12 100)	(11 042)
Changements totaux dus aux immobilisations corporelles	29 324	39 952
Augmentation (diminution) nette de la dette nette	(30 090)	43 795
Dette nette — début de l'année	79 953	36 158
Dette nette — fin de l'année	49 863	79 953

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie (non vérifié)

Pour l'année terminée le 31 mars 2020

(en milliers de dollars)	2020	2019
Activités de fonctionnement		
Coût de fonctionnement net	14 670	18 600
Éléments hors-trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(12 100)	(11 042)
Services fournis à titre gracieux par d'autres ministères (note 9)	(1 984)	(1 763)
Variation de la situation financière		
Augmentation (diminution) des débiteurs	43	(28)
Diminution (augmentation) des créditeurs et charges à payer	30 150	(43 729)
(Augmentation) des indemnités de vacances et congés compensatoires	(139)	(81)
Diminution des avantages sociaux futurs	36	43
Encaisse utilisée par les activités de fonctionnement	30 676	(38 000)
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	41 424	50 994
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	41 424	50 994
Liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada	72 100	12 994

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes des états financiers (non vérifiés)

1. Pouvoir et objectifs

L'ALFC a été créée en octobre 1995 à titre d'organisme de service spécial provisoire du ministère de la Défense nationale. Elle a ensuite reçu le statut d'organisme de service spécial permanent en mars 2004. Le ministère de la Défense nationale reçoit du Parlement l'autorisation de dépenser les recettes, à la suite de l'approbation d'une loi de crédits. Le Ministère assure le financement des activités d'exploitation de l'ALFC au moyen des recettes nettes générées, en vertu d'un crédit, par les loyers perçus à même le portefeuille des logements et versées au crédit de la Défense. Le programme d'immobilisations de l'Agence est par ailleurs financé grâce au crédit ministériel.

L'ALFC gère les logements résidentiels contrôlés par l'État au nom du Ministère, de façon à garantir que ces biens résidentiels, occupés ou disponibles, sont entretenus selon des normes convenables. De plus, l'ALFC élabore et met en œuvre des plans de satisfaction des futurs besoins résidentiels des membres des Forces armées canadiennes.

À partir de l'exercice 2019-2020, l'Agence a mis en œuvre un nouveau Cadre des résultats de la Défense (CRD) composé de quatre responsabilités principales. Ce cadre remplace l'architecture d'harmonisation de programmes (AHP) employée les années précédentes.

Le nouveau CRD définit clairement les résultats à atteindre, mesure attentivement les progrès vers leur atteinte et, surtout, communique aux Canadiens ce qui a été atteint à leur nom ainsi que les ressources employées pour y parvenir.

Les activités liées aux responsabilités principales ont été harmonisées et regroupées dans le nouveau CRD, comme résumé ci-dessous :

(a) Planification stratégique pour le portefeuille de logements - CRD 6.4.1

Mener les activités de planification du portefeuille stratégique et d'élaboration du programme; analyser et déterminer les besoins en matière de logement et émettre une orientation pour le programme.

(b) Programmes sur les biens immobiliers - CRD 6.4.2

Gérer les programmes de biens immobiliers qui sont des logements, y compris les programmes de construction, de réfection et d'amélioration d'unités de logement résidentiel, ainsi que les projets de rationalisation et d'aliénation du portefeuille de logements.

(c) Programmes des activités relatifs aux logements et au service à la clientèle - CRD 6.4.3

Gestion des logements, programme de cycle de vie, de réparations et d'entretien. La gestion des logements comprend le paiement du déneigement, de la tonte du gazon, de l'entretien ménager, de l'aménagement paysager, du contrôle des animaux nuisibles ainsi que des services publics. Les travaux liés au cycle de vie comprennent le remplacement de composants ou d'assemblages majeurs en fin de vie utile ou presque à la fin de leur vie utile. Les réparations servent à remettre les biens endommagés ou usés dans leur état de fonctionnement normal. Fournir des services de logement aux membres des FAC, y compris l'attribution de logements, l'établissement et la collecte des frais de gîte, la coordination des emménagements et déménagements, les relations avec la clientèle, les conditions d'occupation, les ententes liées aux permis et les demandes d'entretien.

(d) Soutien au programme de logements pour les militaires, contrôle et coordination - CRD 6.4.4

Gérer, contrôler et surveiller le programme de logements des familles de militaires afin d'atteindre les résultats du programme attendus. Comprend les activités de soutien au programme telles que les services intégrés, la gestion financière, la planification, les approvisionnements, les services de ressources humaines, les services et l'infrastructure de technologies de l'information, la gouvernance, la mesure du rendement, les rapports sur les relations et la gestion des partenariats ainsi que les conseils relatifs aux logements du MDN et des FAC.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés en utilisant les conventions comptables gouvernementales énoncées ci-après, qui sont basées sur les normes comptables pour le secteur public du Canada.

Les politiques comptables importantes sont les suivantes :

(a) Autorisation de crédit net

L'ALFC reçoit du Parlement l'autorisation d'utiliser un crédit net, à la suite de l'approbation d'une loi de crédits. Le crédit net constitue l'autorisation de dépenser les recettes générées par les frais de logement perçus afin de compenser les dépenses connexes.

L'Agence reçoit également un financement supplémentaire grâce au crédit ministériel pour offrir des activités dirigées par le Ministère.

(b) Liquidités nettes fournies par le gouvernement du Canada

L'Agence fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le Receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds de l'ALFC sont déposées au Trésor et toutes ses sorties de fonds sont payées à même le Trésor. Les liquidités nettes fournies par le gouvernement sont constituées par la différence entre le total des rentrées et le total des sorties de fonds, y compris celles découlant des opérations entre ministères fédéraux.

(c) Variation de la situation nette du Trésor

La variation de la situation nette du Trésor correspond à la différence entre l'encaisse nette fournie par le gouvernement et les recettes nettes en vertu d'un crédit, plus les fonds supplémentaires utilisés au cours de l'exercice, à l'exclusion du montant des recettes non disponibles comptabilisées par l'Agence. Elle tient au délai qui s'écoule entre le moment où une transaction se répercute sur les crédits parlementaires et le moment où elle est traitée par l'entremise du Trésor.

(d) Recettes

Les recettes provenant de frais de logement sont comptabilisées en fonction des services fournis au cours de l'exercice.

Les autres recettes sont comptabilisées dans l'exercice où les opérations ou les faits sous-jacents surviennent.

(e) Dépenses

Les dépenses sont consignées selon la méthode de la comptabilité d'exercice :

- Les indemnités de congé annuel et les congés compensatoires accumulés lorsque les prestations sont gagnées par les employés en vertu de leur contrat de travail.
- Les services fournis à titre gracieux par d'autres ministères (cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires) sont comptabilisés à titre de dépenses de fonctionnement selon leur coût estimatif. to the health and dental insurance plans are recorded as operating expenses at their estimated cost.

(f) Avantages sociaux futurs**i. Prestations de retraite**

Les employés civils admissibles participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique, offert par plusieurs employeurs et administré par le gouvernement du Canada. Les contributions du Ministère au Régime sont facturées dans le compte de l'année où elles ont été engagées et représentent l'obligation ministérielle totale en vertu du Régime. La responsabilité du Ministère par rapport au Régime se limite à ses contributions.

ii. Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ, prévues dans leurs conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ pour l'ensemble du gouvernement.

Dans le cadre des négociations sur la convention collective avec certains groupes d'employés, et en raison de changements aux conditions de travail des cadres et de certains employés non représentés, l'accumulation de prestations de départ en vertu du programme d'indemnité de départ des employés a cessé dans le cas de ces employés en 2012. Les employés touchés par ces changements ont obtenu l'option de recevoir immédiatement la totalité ou une partie des avantages gagnés jusqu'alors, ou de recevoir la valeur entière ou restante de ces avantages à la fin de leur service au sein de la fonction publique.

(g) Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés en fonction des montants qui sont prévus être réalisés; une provision est créée pour les débiteurs dont le recouvrement est jugé incertain. Une provision pour créances douteuses représente la meilleure estimation possible de la direction des pertes probables dans les comptes débiteurs. La provision est déterminée en tenant compte d'une analyse de l'expérience des pertes antérieures et d'une évaluation des conditions actuelles.

(h) Immobilisations corporelles

Toutes les immobilisations corporelles dont le coût initial est égal ou supérieur à 30 000 \$ sont consignées à leur coût d'acquisition.

L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des immobilisations, de la façon suivante :

Catégorie d'actif	Période d'amortissement
Bâtiments (immeuble neuf)	40 ans
Bâtiments (amélioration)	20 ans
Travaux en cours	Une fois en service, selon la catégorie d'immobilisation

(i) Obligations de décontaminer

Les obligations de décontaminer sont consignées en tant que charges à payer, afin de permettre de reconnaître les coûts estimatifs de gestion et de décontamination d'emplacements contaminés que l'Agence est obligée, ou sera probablement obligée, de décontaminer.

(j) Incertitude de l'évaluation

La préparation des présents états oblige la direction à effectuer des évaluations et à retenir des hypothèses qui influent sur l'évaluation des éléments d'actif et de passif, des recettes et des dépenses consignées aux états financiers. Au moment d'établir les états financiers, la direction jugeait raisonnables les estimations et les hypothèses en question. Les éléments comportant les estimations les plus importantes sont le passif éventuel, le passif lié aux indemnités de départ des employés, les provisions pour créances douteuses et la durée utile des immobilisations corporelles. La réalité pourrait diverger considérablement de ces estimations. La direction revoit périodiquement ses estimations et elle porte les rajustements nécessaires aux états financiers de l'exercice où elle les constate.

(k) Opérations entre apparentés

Les opérations entre apparentés, autres que les opérations entre entités, sont comptabilisées à la valeur d'échange. Les opérations entre entités sont des opérations entre des entités sous contrôle commun. De telles opérations sont comptabilisées sur une base brute et sont évaluées à la valeur comptable, sauf pour ce qui suit :

- (i) les services à recouvrements de coûts sont comptabilisés à titre de revenus et de charges sur une base brute et évalués à la valeur d'échange;
- (ii) certains services reçus gratuitement sont comptabilisés aux fins des états financiers ministériels à la valeur comptable.

3. Autorisations parlementaires

L'Agence reçoit une partie de son financement sous forme d'autorisations parlementaires annuelles. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen d'autorisations parlementaires qui ont été approuvées au cours d'un exercice précédent, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans un exercice futur. En conséquence, les résultats d'exploitation nets de l'Agence pour un exercice diffèrent selon qu'ils sont présentés selon le financement octroyé par le gouvernement ou selon les méthodes de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants :

(a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations de l'exercice en cours utilisées

(en milliers de dollars)	2020	2019
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts gouvernementaux	14 670	18 600
Rajustements pour les éléments ayant une incidence sur les coûts d'exploitation nets, sans incidence sur les autorisations :		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(12 100)	(11 042)
Services fournis à titre gracieux par d'autres ministères (note 9)	(1 984)	(1 763)
Diminution des avantages sociaux futurs	36	43
(Hausse) des indemnités de vacances et congés compensatoires	(139)	(81)
Rajustements des comptes créditeurs de l'année précédente	(66)	(53)
Autres	78	(486)
Total des éléments qui ont une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'incidence sur les autorisations	(14 175)	(13 382)
Rajustements visant les éléments sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui influent sur les autorisations :		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	41 424	50 994
Total des éléments sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui influent sur les autorisations	41 424	50 994
Autorisations de l'exercice en cours utilisées	41 919	56 212

(b) Autorisations fournies et utilisées

(en milliers de dollars)	2020	2019
Liquidités nettes fournies par le gouvernement	72 100	12 994
Recettes non disponibles pour dépenser		
Variation de la situation nette du Trésor		
(Augmentation) Diminution des débiteurs	(43)	28
(Diminution) Augmentation des créditeurs, des charges à payer	(30 150)	43 729
Rajustements des comptes créditeurs de l'année précédente	(66)	(53)
Autres rajustements	78	(486)
Autorisations de l'exercice en cours utilisées	41 919	56 212

4. Comptes créditeurs et charges à payer

Le tableau ci-dessous présente les détails des créditeurs et charges à payer de l'Agence :

(en milliers de dollars)	2020	2019
Comptes créditeurs - autres ministères et organismes gouvernementaux	3 304	2 768
Comptes créditeurs - tiers	42 523	72 359
Total des comptes créditeurs	45 827	75 127
Passifs reliés aux mesures correctives	572	579
Autres passifs	1 460	2 303
Total des comptes créditeurs et charges à payer	47 859	78 009

5. Avantages sociaux futurs

a) Prestations de retraite

Les employés de l'Agence participent au Régime de retraite de la fonction publique (le «Régime»), qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans à raison de 2 p. 100 par année de service ouvrant droit à pension multiplié par la moyenne des cinq années de salaires consécutives les mieux rémunérées. Les prestations sont intégrées à celles du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que le Ministère versent des cotisations couvrant le coût du Régime. En raison de la modification apportée à la Loi sur la pension de la fonction publique à la suite de la mise en œuvre des dispositions relatives au Plan d'action économique de 2012, les cotisants ont été divisés en deux groupes distincts, à savoir le groupe 1 pour les employés inscrits au Régime en date du 31 décembre 2012, et le groupe 2 pour les employés adhérant au Régime à partir du 1er janvier 2013. Le taux de cotisation de chaque groupe est différent.

Les dépenses de 2019-2020 totalisent 2023 \$ (1958 \$ en 2018-2019). Pour les participants du Groupe 1, les dépenses représentent environ 1,01 fois (1,01 fois en 2018-2019) les cotisations d'un employé et, pour les participants du Groupe 2, environ 1,00 fois (1,00 fois en 2018-2019) les cotisations d'un employé.

La responsabilité de l'Agence relative au Régime se limite à verser des cotisations. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Canada, répondant du Régime.

(en milliers de dollars)	2020	2019
Charge de retraite	2 023	1 958

b) Indemnités de départ

Précédemment, les indemnités de départ accordées aux employés de l'Agence étaient fondées sur l'admissibilité de l'employé, les années de service et le salaire au moment de la cessation d'emploi. Toutefois, depuis 2011, l'accumulation de l'indemnité de départ en cas de départ volontaire a cessé progressivement pour presque tous les employés. Les employés visés par ces changements se sont vus offrir la possibilité de toucher immédiatement le montant total ou partiel des prestations accumulées à ce jour ou de toucher le montant total ou restant des prestations à leur départ de la fonction publique. Au 31 mars 2020, presque tous les règlements pour encaissement immédiat étaient complétés. Ces indemnités ne sont pas capitalisées et, par conséquent, les remboursements de l'obligation en cours seront prélevés sur les autorisations futures.

Les changements relatifs aux obligations au cours de l'exercice étaient les suivants :

(en milliers de dollars)	2020	2019
Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice	956	999
Dépenses pour l'exercice	20	89
Indemnités versées durant l'exercice	(56)	(132)
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice	920	956

6. Comptes débiteurs

Le tableau ci-dessous présente les détails des soldes des comptes débiteurs de l'Agence :

(en milliers de dollars)	2020	2019
Comptes débiteurs - tiers	284	177
Comptes débiteurs - autres ministères et organismes gouvernementaux	3	9
Total partiel	287	186
Moins : Provision pour créances douteuses sur les débiteurs des parties externes	(171)	(113)
Comptes débiteurs nets	116	73

7. Immobilisations corporelles

Le tableau ci-dessous présente en détail le coût des immobilisations corporelles :

Immobilisations corporelles					
(en milliers de dollars)	Solde au début de l'année	Rajustements	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'année
Bâtiments et travaux					
Logements résidentiels	269 445	-	11 557	-	281 002
Travaux en cours	217 980	-	29 867	-	247 847
Immobilisations corporelles brutes	487 425	-	41 424	-	528 849

Les tableaux ci-dessous présentent les détails de l'amortissement des immobilisations corporelles et sa valeur comptable nette :

Amortissement					
(en milliers de dollars)	Solde au début de l'année	Rajustements	Amortissement	Aliénations et radiations	Solde à la fin de l'année
Bâtiments et travaux					
Logements résidentiels	78 984	-	12 100	-	91 083
Travaux en cours	-	-	-	-	-
Total	78 984	-	12 100	-	91 083

Valeur comptable nette		
(en milliers de dollars)	2020	2019
Bâtiments et travaux		
Logements résidentiels	189 919	190 462
Travaux en cours	247 847	217 980
Total	437 766	408 442

Les dépenses d'amortissement pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 se chiffrent à 1,2 M \$ (contre 11,04 M\$ en 2018-2019).

Les dépenses liées aux immobilisations corporelles de l'état des résultats visent les biens qui ne sont pas capitalisés parce que leur coût est inférieur au seuil de 30 000 \$.

Les avoirs résidentiels gérés par l'ALFC ont été transférés du Ministère au moment de la formation de l'ALFC avec une valeur de « 0 » plutôt qu'avec le coût d'origine des actifs et des amortissements totalement cumulés, car le portefeuille de logements résidentiels avait plus de 50 ans et peu de registres précis étaient disponibles à cette époque.

8. Obligations contractuelles

Par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des contrats et des obligations en vertu desquels l'Agence sera tenue d'effectuer des paiements dans le cadre de ses programmes de paiements de transfert ou au moment de l'obtention des services/biens. Voici les principales obligations contractuelles pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

(en milliers de dollars)	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025 et exercices suivants	Total
Projets	33 087 174	360 326	-	-	-	33 447 500
Contrat de location- exploitation	4 516 078	709 052	925 437	932 647	5 088 731	12 171 945
Total	37 603 252	1 069 378	925 437	932 647	5 088 731	45 619 445

9. Opérations entre apparentés

Suivant le principe de propriété commune, l'Agence est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Les apparentés peuvent également inclure des personnes qui sont des membres clés du personnel de direction ou des membres de la famille proche de ces personnes et des entités sous le contrôle, ou le contrôle partagé, d'un membre clé du personnel de direction ou d'un membre de la famille proche de cette personne.

L'Agence conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon les modalités commerciales normales. L'Agence n'a noté aucune transaction matérielle conclue à une valeur qui diffère de celle à laquelle elles auraient été effectuées si les entités n'étaient pas apparentées.

(a) Services courants fournis à titre gracieux par d'autres ministères

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu à titre gracieux des services de certaines organisations de services communs touchant les installations, les services juridiques, les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires et l'indemnisation des accidentés du travail. Ces services ont été constatés comme suit dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'Agence :

(en milliers de dollars)	2020	2019
Cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor	1 984	1 763
Total	1 984	1 763

Le gouvernement a centralisé certaines de ses activités administratives à des fins d'efficacité et de rentabilité et pour assurer la prestation économique des programmes au public. Par conséquent, le gouvernement se sert d'organismes centraux et d'organisations de services communs de sorte qu'un ministère puisse fournir des services gratuitement à tous les autres ministères et organismes. Les coûts de ces services, qui comprennent les services de paye et d'émission des chèques offerts à tous les ministères et organismes par Services publics et Approvisionnement Canada ainsi que les services de vérification offerts par le Bureau du vérificateur général, ne sont pas inclus dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'Agence.

(b) Autres opérations entre apparentés

(en milliers de dollars)	2020	2019
Comptes payables à d'autres ministères et organismes gouvernementaux	3 304	2 768

Les charges et les recettes inscrites à la section b) n'incluent pas les services communs fournis gratuitement qui sont inscrits à la section a).

10. Information sectorielle

La présentation sectorielle se fonde sur le Cadre des résultats de la Défense (CRD) comme énoncé dans la note 1, ainsi que sur les conventions comptables décrites dans le sommaire des conventions comptables importantes dans la note 2. Le tableau ci-dessous présente les charges engagées et les recettes générées pour le cadre des résultats principal, par principaux articles de dépense et types de recettes. Voici les résultats sectoriels pour la période :

(en milliers de dollars)	6.4.1 ⁽¹⁾	6.4.2 ⁽²⁾	6.4.3 ⁽³⁾	6.4.4 ⁽⁴⁾	2020	2019
Dépenses de fonctionnement						
Salaires et avantages sociaux	679	691	14 870	5 788	22 028	21 226
Services professionnels et spéciaux	387	2 529	6 489	1 368	10 773	12 877
Entretien et réparations	-	712	57 935	40	58 687	61 050
Amortissement	-	-	12 100	-	12 100	11 043
Services publics, fournitures et approvisionnements	-	-	6 260	213	6 473	7 344
Locaux	-	-	3 809	739	4 548	4 767
Frais de déplacement et de réinstallation	34	78	538	217	867	750
Communication	-	-	24	11	35	27
Publicité, imprimerie et services connexes	-	-	24	4	28	13
Équipements et autres locations	-	-	74	31	105	121
Autres services	-	-	1 310	250	1 560	1 515
Dépenses non comptabilisées se rapportant aux immobilisations corporelles	-	(24)	166	989	1 131	468
Créances douteuses	-	-	58	-	58	(499)
Autres dépenses	-	3	16	1	20	13
Total des dépenses d'exploitation	1 100	3 989	103 673	9 651	118 413	120 715
Recettes						
Frais de gîte	-	-	97 975	-	97 975	95 593
Recettes diverses	-	-	5 768	-	5 768	6 522
Total des recettes	-	-	103 743		103 743	102 115
Coût de fonctionnement net	1 100	3 989	(70)	9 651	14 670	18 600

(1) 6.4.1 : Planification stratégique pour le portefeuille de logements

(2) 6.4.2 : Programmes sur les biens immobiliers

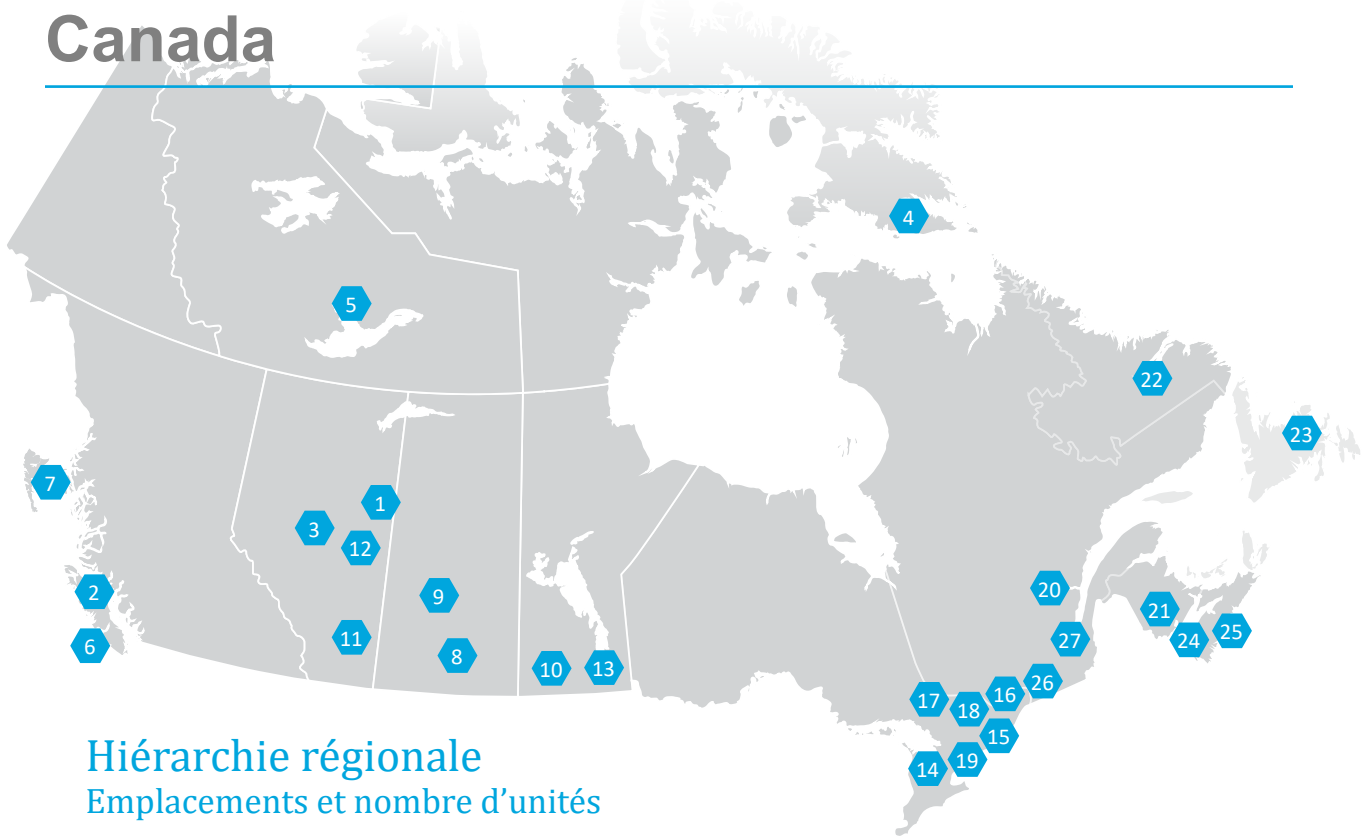
(3) 6.4.3 : Programmes des activités relatifs aux logements et au service à la clientèle

(4) 6.4.4 : Soutien au programme de logements pour les militaires, contrôle et coordination

11. Information comparative

Les chiffres comparatifs ont été reclassifiés pour être conformes à la présentation de l'exercice courant.

7. Emplacements des logements du Ministère de la Défense nationale au Canada



Hierarchie régionale Emplacements et nombre d'unités

Pacifique et de l'ouest

- 1 COLD LAKE 703
- 2 COMOX 251
- 3 EDMONTON 504
- 4 Iqaluit 3
- 5 Yellowknife 94
- 6 ESQUIMALT 709
- 7 Masset 7
- 8 MOOSE JAW 173
- 9 Dundurn 28
- 10 SHILO 637
- 11 SUFFIELD 175
- 12 WAINWRIGHT 185
- 13 WINNIPEG 509

Centre

- 14 BORDEN 663
- 15 KINGSTON 471
- 16 OTTAWA 145
- 17 NORTH BAY 182
- 18 PETAWAWA 1640
- 19 TRENTON 548

Québec et de l'est

- 20 BAGOTVILLE 359
- 21 GAGETOWN 1435
- 22 GOOSE BAY 230
- 23 Gander 70
- 24 GREENWOOD 566
- 25 HALIFAX 485
- 26 MONTRÉAL 190
- 27 VALCARTIER 711

Coordonnées de l'ALFC

Agence de logement des Forces canadiennes
Quartier général de la Défense nationale
Édifice Mgén George R. Pearkes
101, promenade du Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Renseignements généraux : 1 888-459-2342 ou
cfha-afc@forces.gc.ca

Suivez-nous sur Twitter : [@CFHA_ALFC](https://twitter.com/CFHA_ALFC)