



2025 RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU CANADA
À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Le logement dans les Territoires du Nord-Ouest



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

RAPPORT DE
L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la vérificatrice générale du Canada, 2025

No de catalogue FA3-199/2025F-PDF

ISBN 978-0-660-79237-8

Photo de la page couverture : sinsy/Gettyimages.ca

Survol



Message général

Le logement est un défi permanent dans les Territoires du Nord-Ouest en raison de facteurs tels que la géographie et le climat du territoire. Le logement social et l'aide à l'accès à la propriété sont essentiels à la santé, à la sécurité et à la stabilité des résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest. Dans le cadre de cet audit, nous avons conclu dans l'ensemble qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas offert aux résidentes et résidents qui en avaient le plus besoin un accès équitable au logement et à l'aide au logement par l'intermédiaire de ses programmes de logement social et d'aide aux propriétaires.

Habitation Territoires du Nord-Ouest a établi un système de points pour l'attribution des logements sociaux aux personnes qui en ont le plus besoin, en fonction de critères tels que l'abordabilité et la durée d'attente des demandeuses et demandeurs. Cependant, durant la période visée par l'audit, la Société ne savait pas si les logements étaient attribués de manière équitable, car elle ne surveillait que de manière limitée l'évaluation de ces critères par les organismes locaux d'habitation indépendants.

La compréhension de l'état des logements sociaux et un entretien régulier permet de réduire les coûts et de garantir la sécurité des résidentes et résidents, en particulier celles et ceux qui vivent dans des logements ayant dépassé leur durée de vie utile. Nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest ne respectait pas ses propres exigences en matière de surveillance de l'état et de l'entretien de ses logements sociaux. Au cours de la période visée par l'audit, la Société n'a effectué des vérifications de l'évaluation de l'état des logements que pour la moitié des organismes locaux d'habitation, et l'entretien a été surveillé de manière ponctuelle et limitée.

Nous avons également constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest ne surveillait pas les résultats de ses programmes d'aide aux propriétaires, qui fournissent des fonds pour aider les résidentes et résidents à acheter une résidence privée modeste, à réparer leur résidence et à se préparer à devenir propriétaires. Par conséquent, la Société ne pouvait garantir que les fonds destinés à ces programmes étaient attribués de manière à atteindre l'objectif d'un accès équitable à l'aide au logement pour les résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest. De plus, Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas appliqué de manière uniforme les critères d'admissibilité clés pour un accès équitable aux programmes d'aide aux propriétaires.

Certaines de nos constatations d'audit actuelles sont des problèmes non résolus relevés dans des audits précédents effectués en 2008 et en 2012. Il est essentiel qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest respecte son engagement relatif au bien-être des personnes et des collectivités en offrant un accès équitable à une aide au logement de qualité à celles et à ceux qui en ont le plus besoin afin que chaque personne dispose d'un endroit sûr où se sentir chez soi.

Principales constatations et données clés



- Dans les 33 collectivités du territoire, Habitation Territoires du Nord-Ouest est responsable :
 - de financer, de soutenir et de superviser les organismes locaux d'habitation indépendants qui gèrent 2 365 logements sociaux;
 - d'offrir des programmes qui favorisent l'accès à la propriété.
- Au cours des trois derniers exercices, l'aide au logement social et l'aide aux propriétaires a représenté en moyenne 83,6 millions de dollars, soit 64 % des dépenses globales de la Société.
- Selon les données de 2024 du Bureau de la statistique des Territoires du Nord-Ouest, environ 15 % des 15 356 ménages du territoire vivent dans des logements sociaux.
- Selon les données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, 918 ménages étaient inscrits sur la liste d'attente pour les logements sociaux au 31 mars 2025, la durée moyenne de l'attente étant d'environ deux ans.
- Nous avons constaté qu'au 31 mars 2025, les évaluations de l'état des logements sociaux n'étaient, en moyenne, pas effectuées dans le délai requis de deux ans. L'intervalle moyen entre ces évaluations était de 2,28 ans et variait selon les bureaux de district d'Habitation Territoires du Nord-Ouest; incluant un district pour lequel les évaluations de l'état des logements étaient réalisées en moyenne à un intervalle d'un peu plus de 5 ans.
- Les données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest indiquent que la Société a financé 644 demandes sur les 1 654 demandes de programme d'accès à la propriété reçues entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2025.

Les [Recommandations et réponses](#) se trouvent à la fin du présent rapport.

Table des matières

Introduction	1
Contexte	1
Objet de l'audit	7
Constatations et recommandations	8
Habitation Territoires du Nord-Ouest ignorait si elle offrait un accès équitable à des logements sociaux de taille convenable	8
Habitation Territoires du Nord-Ouest effectuait une surveillance irrégulière et ponctuelle afin de vérifier si les logements sociaux étaient attribués de manière appropriée	9
Habitation Territoires du Nord-Ouest s'efforçait de comprendre les besoins en logements sociaux des résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest	13
Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas géré efficacement l'état de son parc de logements sociaux	14
Habitation Territoires du Nord-Ouest assurait une surveillance limitée de l'état général des logements sociaux et des activités d'entretien connexes	16
Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas pris de mesures pour garantir l'attribution équitable du financement dans le cadre de ses programmes d'aide aux propriétaires	18
Habitation Territoires du Nord-Ouest n'appliquait pas de manière uniforme les critères d'admissibilité clés pour un accès équitable aux programmes d'aide aux propriétaires	20
Habitation Territoires du Nord-Ouest ne surveillait pas les résultats des programmes d'aide aux propriétaires	21
Conclusion	22
À propos de l'audit	23
Recommandations et réponses	28
Annexe — Descriptions textuelles des pièces	35

Introduction

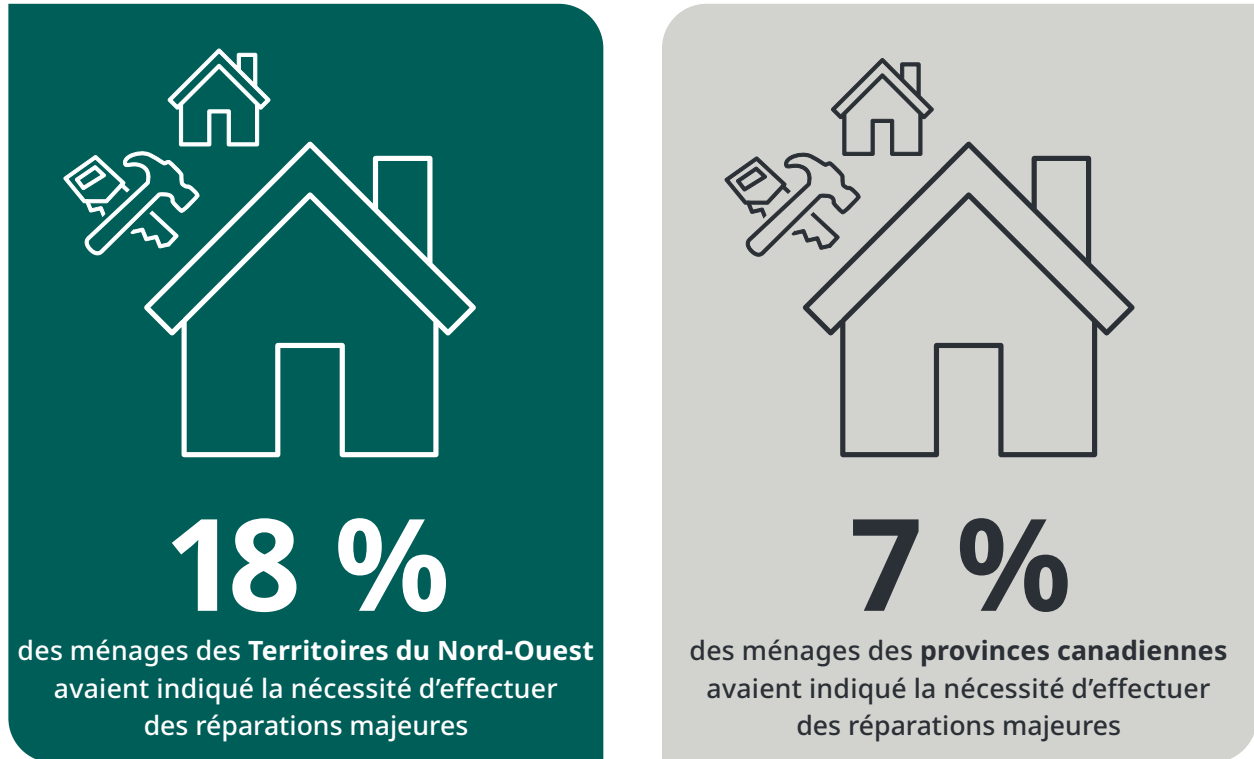
Contexte

Le logement dans les Territoires du Nord-Ouest

1. Le logement est une priorité absolue pour le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Le climat, le contexte socio-économique et la géographie du territoire rendent difficiles l'offre de logements sociaux et l'aide aux propriétaires. Selon le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, le petit secteur de la construction résidentielle du territoire est confronté à des coûts élevés liés à la main-d'œuvre et aux matériaux, ce qui rend difficiles la construction et l'entretien des logements. Parallèlement, les risques associés aux changements climatiques, tels que le dégel du pergélisol, les feux de forêt et l'augmentation des précipitations, ont une incidence sur les réparations et l'entretien des logements existants. Par exemple, en 2023, le territoire a connu une saison de feux de forêt sans précédent qui a entraîné l'évacuation de nombreuses collectivités, ce qui a perturbé les activités d'entretien.
2. Les Territoires du Nord-Ouest comptent environ 45 000 habitantes et habitants répartis dans 33 collectivités dispersées dans 5 régions. Selon le dernier recensement de Statistique Canada (2021), environ 50 % des résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest sont autochtones. Cela comprend les groupes des Premières Nations, qui représentent environ 30 % de la population totale des Territoires du Nord-Ouest, suivis des populations inuite (environ 10 %) et métisse (environ 7 %). Les données (2024) du Bureau de la statistique des Territoires du Nord-Ouest indiquent qu'il y a 15 356 ménages sur l'ensemble du territoire. Environ 15 % de ces ménages, soit 2 365, vivent dans des logements sociaux, c'est-à-dire des logements subventionnés attribués aux locataires en fonction de leur revenu et de leur capacité à payer un loyer.
3. En 2024, un pourcentage plus élevé de ménages des Territoires du Nord-Ouest a déclaré vivre dans des logements nécessitant des réparations importantes que les ménages des provinces canadiennes ([voir la pièce 1](#)). Les réparations majeures comprennent des travaux de plomberie ou de câblage électrique défectueux ou encore des travaux structurels visant à réparer les murs, le toit, le plancher ou le plafond. De plus, les données du recensement de 2021 de Statistique Canada ont montré qu'environ

10 % des ménages des Territoires du Nord-Ouest vivent dans des logements qui ne disposent pas d'un nombre suffisant de chambres à coucher pour les personnes qui y résident.

Pièce 1 — Pourcentage des ménages ayant indiqué la nécessité d'effectuer des réparations majeures dans les Territoires du Nord-Ouest comparativement aux provinces canadiennes en 2024



Source : D'après des données du Bureau de la statistique des Territoires du Nord-Ouest et de Statistique Canada

[Lire la description
textuelle de la pièce 1](#)

Rôles et
responsabilités

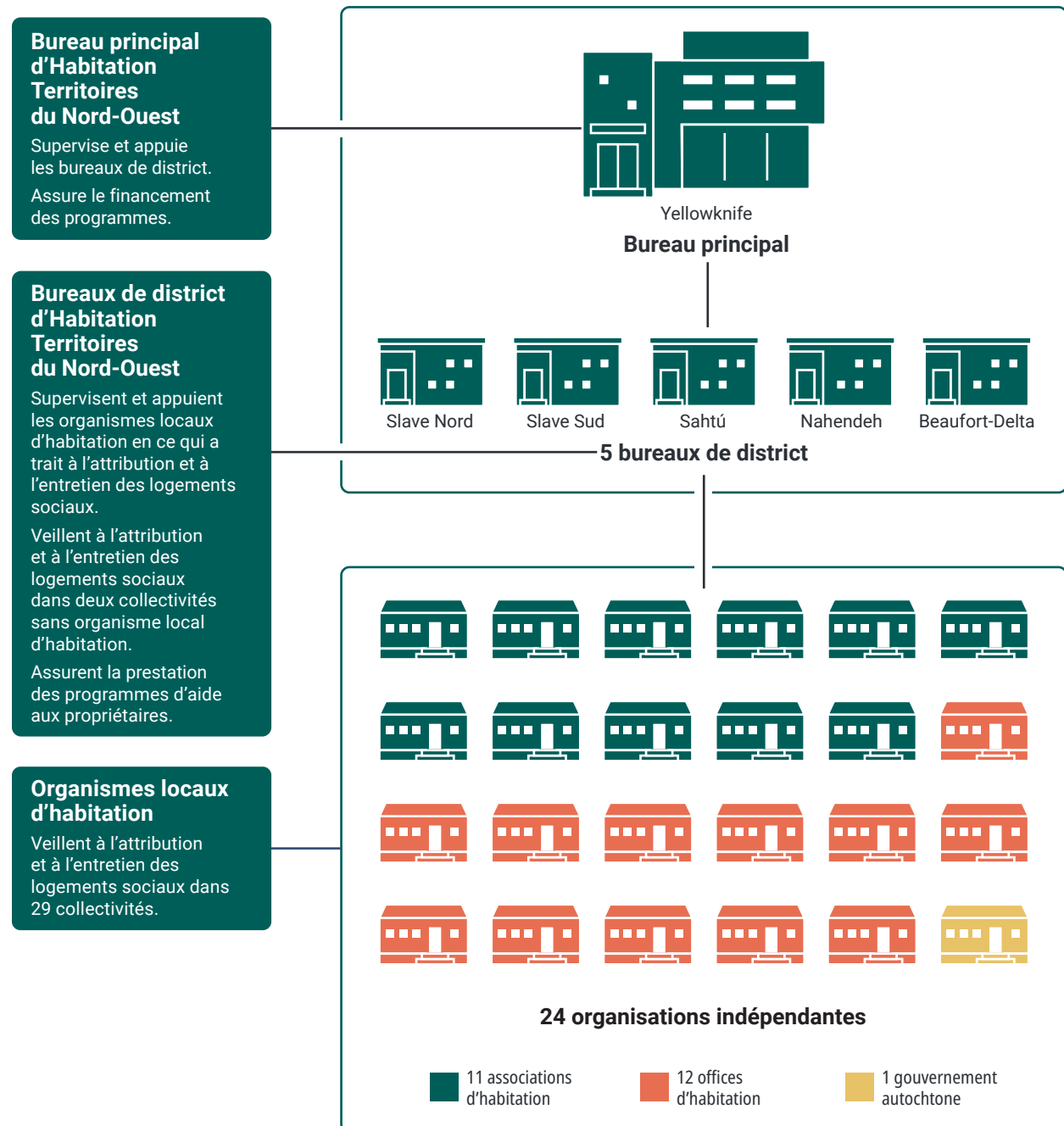
4. **Habitation Territoires du Nord-Ouest** — Habitation Territoires du Nord-Ouest est un organisme public du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Cette société d'État territoriale est régie par la Loi sur Habitation Territoires du Nord-Ouest et offre une vaste gamme de programmes de logement. Elle a pour mission d'améliorer le bien-être des personnes et des collectivités en offrant un accès équitable à de l'aide au logement de qualité aux personnes qui en ont le plus besoin. Elle s'acquitte principalement de ce mandat en offrant des programmes de logement social et d'aide aux propriétaires.

5. Habitation Territoires du Nord-Ouest, par l'intermédiaire de son siège social et de ses cinq bureaux de district (couvrant toutes les collectivités du territoire), est responsable de la surveillance et de l'évaluation régulières des activités des organismes locaux d'habitation afin de s'assurer qu'ils mettent en œuvre le programme de logement social de la Société efficacement et conformément à ses politiques et procédures établies. La Société finance, soutient et surveille ces partenaires de prestation de services indépendants. De plus, la Société finance, gère et met en œuvre directement des programmes d'aide aux propriétaires pour les résidentes et résidents du territoire. Ces programmes sont proposés par les bureaux de district de la Société ([voir la pièce 2](#)).

6. **Organismes locaux d'habitation** — Habitation Territoires du Nord-Ouest gère les logements sociaux en collaboration avec des organismes locaux d'habitation, qui sont en place dans 29 des 33 collectivités du territoire. Les organismes locaux d'habitation sont indépendants et dotés de leurs propres règlements administratifs. Ils comptent 11 associations locales d'habitation, 12 offices locaux d'habitation et un gouvernement autochtone. Les associations locales d'habitation sont constituées en vertu de la Loi sur les sociétés et les offices locaux d'habitation sont constitués en vertu de la Loi sur Habitation Territoires du Nord-Ouest. Habitation Territoires du Nord-Ouest a conclu une entente sur les services de logement communautaire avec chacun des organismes locaux d'habitation. Les responsabilités des organismes locaux d'habitation comprennent l'évaluation des demandes de logement social, l'attribution des logements sociaux, la perception des loyers auprès des locataires et l'entretien des logements conformément aux politiques et procédures d'Habitation Territoires du Nord-Ouest.

7. Les bureaux de district d'Habitation Territoires du Nord-Ouest gèrent directement les logements sociaux pour les quatre collectivités qui ne sont pas desservies par un organisme local d'habitation, et deux de ces collectivités ne disposent d'aucun logement social. Étant donné qu'il n'y a que deux collectivités où les logements sociaux sont fournis par les bureaux de district d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, nous ne faisons référence qu'aux organismes locaux d'habitation dans l'ensemble du rapport, plutôt qu'aux organismes locaux d'habitation et au personnel des bureaux de district d'Habitation Territoires du Nord-Ouest qui gèrent directement les logements sociaux.

Pièce 2 — Surveillance et gestion des programmes de logement social et d'aide aux propriétaires dans les Territoires du Nord-Ouest



Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Lire la description
textuelle de la pièce 2](#)

Les programmes
de logement
social et d'aide
aux propriétaires

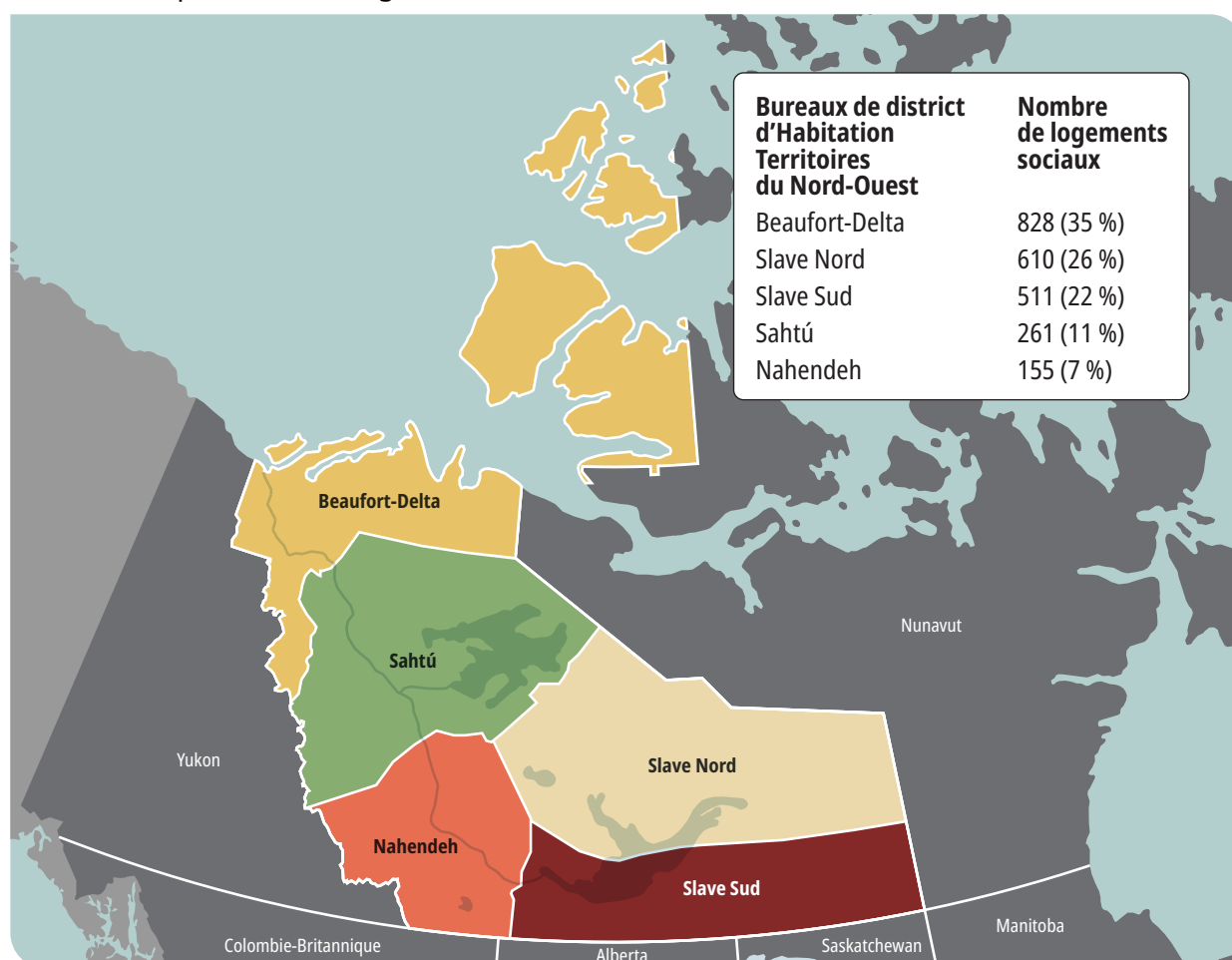
8. Habitation Territoires du Nord-Ouest définit ses programmes comme suit :

- **Programme de logement social** — Programme de location destiné aux personnes et aux familles qui n'ont pas les ressources financières pour accéder à un logement par leurs propres moyens, offrant aux résidentes et résidents dans le besoin une aide basée sur le revenu.
- **Programmes d'aide aux propriétaires** — Programmes proposés aux individus pour accéder à une aide aux propriétaires.

9. Les programmes d'aide aux propriétaires d'Habitation Territoires du Nord-Ouest peuvent aider les résidentes et résidents : i) à acheter une résidence privée modeste, ii) à réparer leur demeure afin qu'il soit sûr, sain et durable et iii) à louer un logement afin de mieux se préparer pour devenir des propriétaires efficaces à l'avenir. Au cours de la période visée par l'audit, la Société proposait huit différents programmes d'aide aux propriétaires, assortis de critères d'admissibilité précis.

10. Au 31 mars 2025, le portefeuille de 2 365 logements sociaux d'Habitation Territoires du Nord-Ouest répartis sur l'ensemble du territoire ([voir la pièce 3](#)) était évalué à environ 269,5 millions de dollars.

Pièce 3 — Répartition des logements sociaux sur le territoire



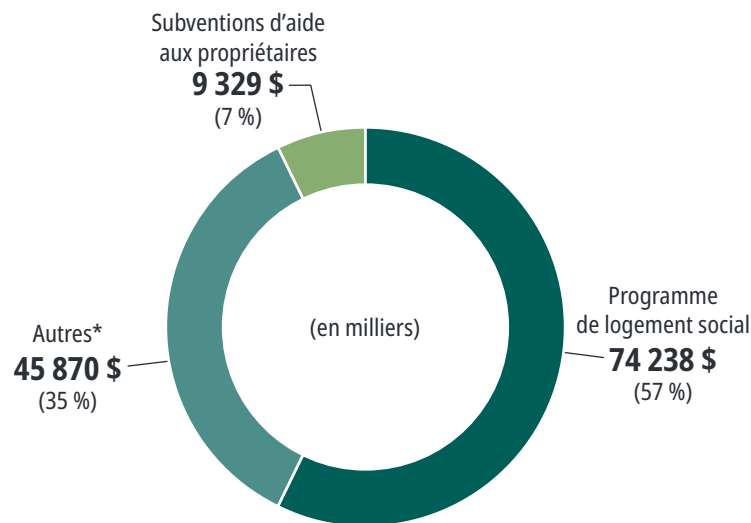
* D'après des données disponibles au 31 mars 2025. Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme ne correspond pas à 100 %.

Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Lire la description
textuelle de la pièce 3](#)

11. Habitation Territoires du Nord-Ouest dépendait du financement du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et du gouvernement du Canada pour soutenir ses activités. Pour les exercices 2022-2023, 2023-2024 et 2024-2025, la Société a mis en œuvre divers programmes, le plus important étant celui du logement social, dont les frais de fonctionnement s'élevaient en moyenne à 74,2 millions de dollars ([voir la pièce 4](#)). En outre, les dépenses moyennes en immobilisations de la Société pour ses logements sociaux s'élevaient à 29 millions de dollars. Au cours de cette même période, la Société a consacré en moyenne 9,3 millions de dollars (7 %) de ses frais de fonctionnement annuels à des programmes d'aide aux propriétaires.

Pièce 4 — Pendant trois exercices, soit de 2022-2023 à 2024-2025, la majorité des charges d'exploitation annuelles moyennes d'Habitation Territoires du Nord-Ouest étaient liées aux logements sociaux



* La catégorie « autres » comprend le programme de fonds pour les sans-abris, les activités et le soutien en lien avec le logement, d'autres programmes de logement et d'autres dépenses diverses.

Remarque : Les montants sont fondés sur la moyenne des trois exercices. Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme ne correspond pas à 100 %.

Source : États financiers consolidés audités d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Lire la description textuelle de la pièce 4](#)

12. En 2008, nous avons présenté les résultats d'un audit axé sur les programmes de logement social et d'aide aux propriétaires dans les Territoires du Nord-Ouest. L'audit avait révélé qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas suffisamment surveillé les activités des organismes locaux d'habitation pour déterminer si l'attribution des logements sociaux et les activités d'entretien étaient conformes aux exigences. L'audit avait également révélé que la Société n'évaluait pas régulièrement ses programmes d'aide aux propriétaires afin de s'assurer qu'ils atteignaient les objectifs fixés. En 2012, nous avons examiné les progrès réalisés par la Société dans les domaines déterminés lors de notre audit de 2008 et avons constaté que la surveillance de son programme de logement social devait encore être améliorée.

Objet de l'audit

13. Cet audit visait à déterminer si Habitation Territoires du Nord-Ouest offrait aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest qui en avaient le plus besoin un accès équitable

au logement et à l'aide au logement par l'intermédiaire de son programme de logement social et de ses programmes d'aide aux propriétaires :

- **Accès équitable** — En matière de logement social, Habitation Territoires du Nord-Ouest utilise un système de points pour l'attribution de ses logements sociaux aux familles qui en ont le plus besoin. Ce système comprend des critères définis tels que la situation familiale et sociale. L'accès équitable au logement social est assuré grâce à l'utilisation d'un système de points. En ce qui concerne les programmes d'aide aux propriétaires, la Société s'est engagée à offrir un accès équitable aux personnes qui en ont le plus besoin.

14. Cet audit est important parce que l'accès équitable au logement social et à l'aide aux propriétaires est essentiel à la santé, à la sécurité et à la stabilité des résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest. Sans une aide au logement inclusive et efficace, les personnes et les familles dans le besoin peuvent être confrontées à des conséquences importantes, notamment l'itinérance, la surpopulation et la détérioration de leur bien-être.

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

Constatations et recommandations

Habitation Territoires du Nord-Ouest ignorait si elle offrait un accès équitable à des logements sociaux de taille convenable

Importance de
cette constatation

16. Cette constatation est importante parce qu'il n'y a pas suffisamment de logements sociaux pour répondre à la demande sur le territoire. Si la Société ne cerne pas et ne comprend pas les besoins des résidentes et résidents, y compris ceux des groupes prioritaires et des sous-populations, elle ne peut garantir que les logements sociaux sont attribués en priorité aux personnes qui en ont le plus besoin. Sans accès au logement social, les résidentes et résidents dans le besoin risquent de se retrouver sans domicile ou de vivre dans des logements trop petits pour accueillir l'ensemble des occupantes et occupants.

Contexte

17. Afin de faciliter l'accès équitable au logement, Habitation Territoires du Nord-Ouest a établi un système de points pour l'attribution des logements sociaux aux personnes qui en ont le plus besoin. Les organismes locaux d'habitation sont tenus d'attribuer les logements sociaux selon ce système. Les demandeuses et demandeurs ayant obtenu le plus grand nombre de points devraient se voir attribuer un logement social de taille convenable. Les points sont attribués en fonction de divers facteurs, certains valant plus de points que d'autres. Les facteurs pris en compte sont notamment la taille convenable, l'abordabilité, le temps passé sur la liste d'attente et la violence familiale :

- La **taille convenable** dépend du nombre de chambres dont dispose le logement, qui doit être suffisant pour accueillir ses occupantes et occupants, conformément à la Norme nationale d'occupation.

Les logements sociaux sont attribués en fonction du nombre de points alloués et de la disponibilité des logements de taille convenable. Habitation Territoires du Nord-Ouest est tenue de fournir une évaluation annuelle de la conformité à chaque organisme local d'habitation, y compris l'évaluation d'activités telles que l'utilisation du système de points pour l'attribution des logements.

18. En 2012, Habitation Territoires du Nord-Ouest a mis en place un système d'habitation territorial à l'échelle du territoire pour gérer les logements sociaux. Le système doit être utilisé par les organismes locaux d'habitation pour saisir tous les renseignements relatifs aux demandeuses et demandeurs de logements sociaux, y compris les points attribués dans le cadre du système de points. Le système d'habitation territorial génère les résultats totaux des demandeuses et demandeurs et crée des listes d'attente pour les demandeuses et demandeurs de logements sociaux, notamment par collectivité et par district.

Habitation Territoires du Nord-Ouest effectuait une surveillance irrégulière et ponctuelle afin de vérifier si les logements sociaux étaient attribués de manière appropriée

Constatations

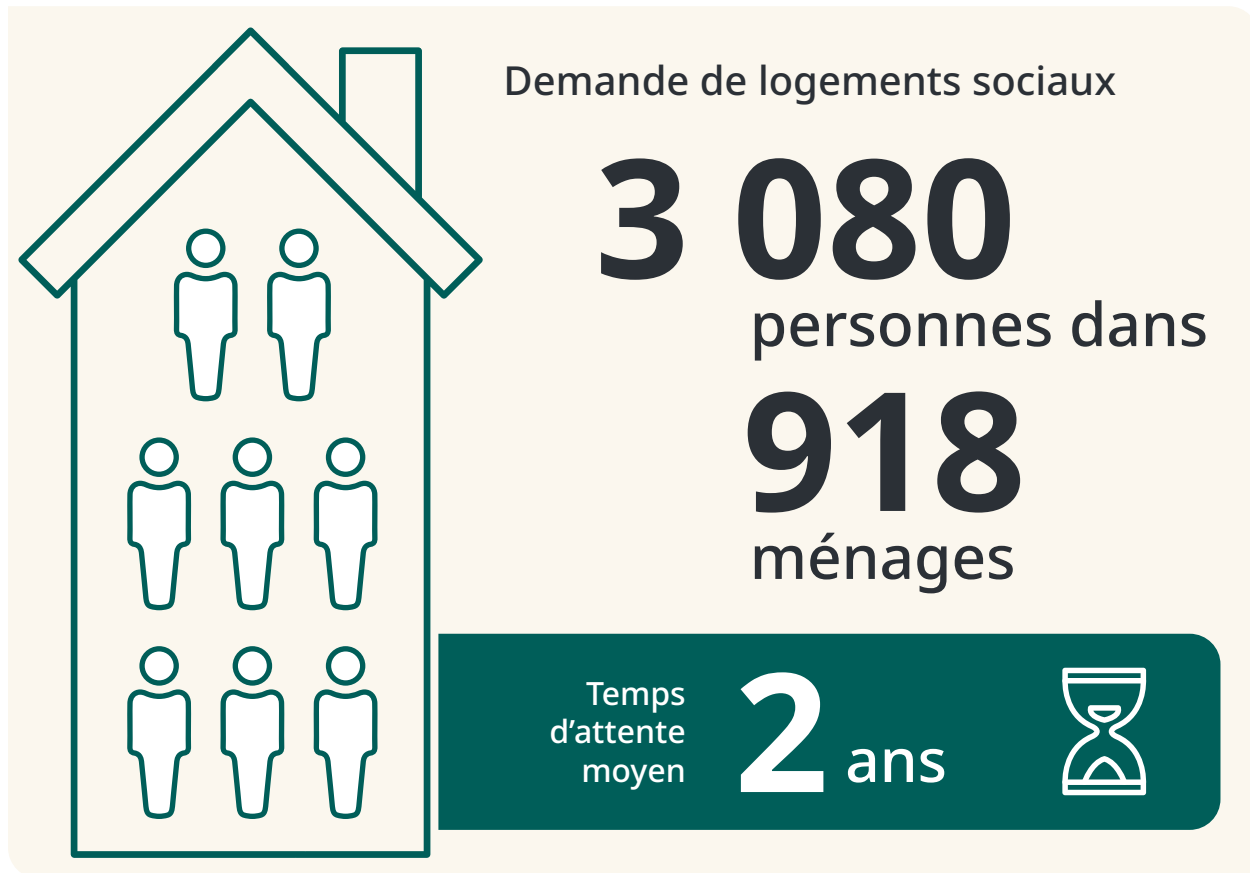
19. Nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest effectuait une surveillance limitée pour vérifier si les organismes locaux d'habitation respectaient le système de points de la Société pour l'attribution des logements sociaux aux résidentes

et résidents. La Société ne disposait pas d'un processus uniforme ou documenté à cet effet. Les responsables de la Société menaient plutôt des activités de surveillance ponctuelles. Les responsables de la Société ont indiqué que cela était dû à un manque de ressources et de temps. Par exemple, bien que les responsables de la Société examinaient les renseignements contenus dans le système d'habitation territorial afin de chercher des erreurs et de prendre des mesures correctives, cela n'était pas fait sur la base d'une évaluation des endroits où des erreurs pouvaient se produire et n'avait pas donné lieu à un examen systématique de la conformité de tous les organismes locaux d'habitation au système de points.

20. Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas non plus fourni les évaluations annuelles requises aux organismes locaux d'habitation. Une surveillance régulière des activités des organismes locaux d'habitation permettrait à la Société de cerner et d'aborder les domaines précis dans lesquels ces organismes ne respectaient pas les exigences de la Société, notamment celles liées à l'attribution des logements sociaux. Cela permettrait également à la Société de fournir des commentaires utiles et opportuns aux organismes locaux d'habitation. Il s'agit d'un problème récurrent pour Habitation Territoires du Nord-Ouest : nos audits de 2008 et de 2012 sur le logement dans les Territoires du Nord-Ouest ont tous deux indiqué que la Société devait améliorer sa surveillance des activités des organismes locaux d'habitation.

21. Nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest n'assurait pas systématiquement la surveillance des listes d'attente et ne publiait pas régulièrement de rapports à leur sujet. Au 31 mars 2025, le temps moyen d'attente à l'échelle du territoire était d'environ 2 ans ([voir la pièce 5](#)). Le temps d'attente variait d'une collectivité à l'autre : une collectivité avait une liste d'attente de 2,7 ans, alors que d'autres avaient une liste d'attente de moins de 4 mois.

Pièce 5 — Au 31 mars 2025, les résidentes et résidents admissibles attendaient en moyenne environ 2 ans pour un logement social dans les Territoires du Nord-Ouest

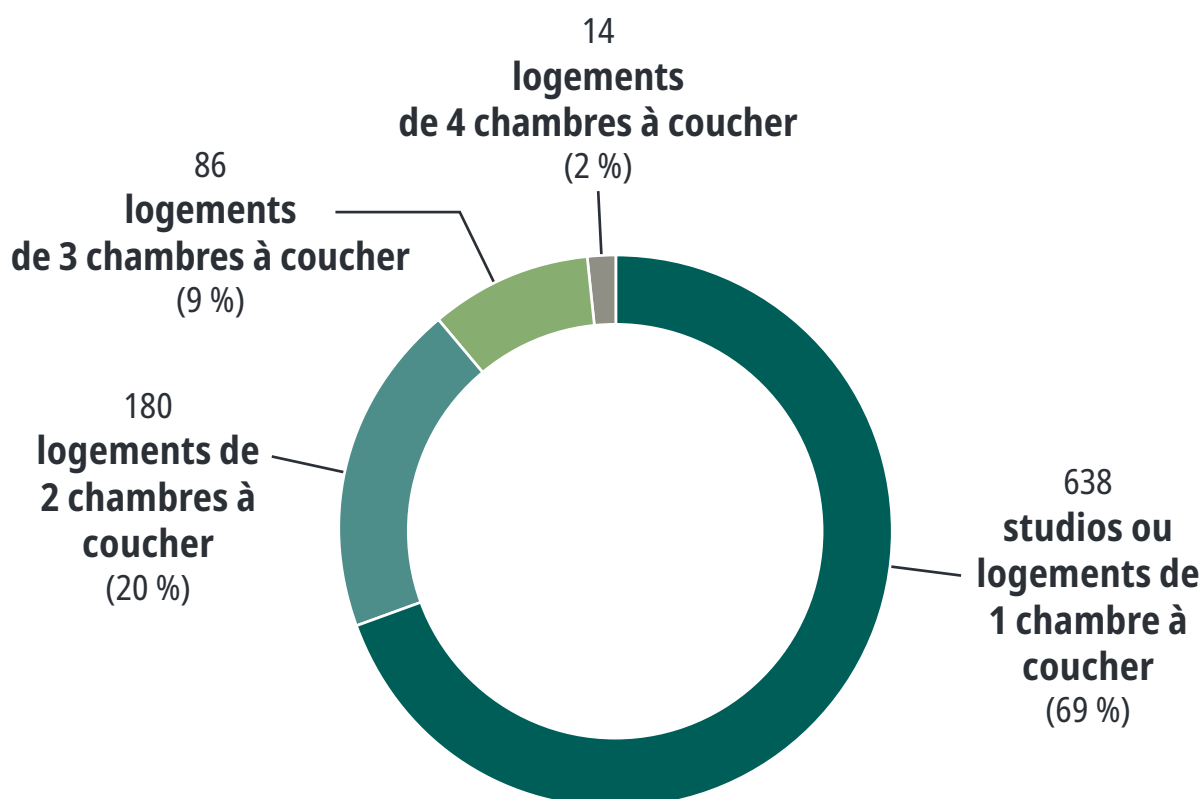


Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Lire la description
textuelle de la pièce 5](#)

22. Plus des deux tiers des ménages inscrits sur la liste attendaient un studio ou un logement d'une chambre à coucher ([voir la pièce 6](#)).

Pièce 6 — La demande des ménages pour des logements sociaux en date du 31 mars 2025



Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Lire la description
textuelle de la pièce 6](#)

23. Nous avons également constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas d'approche systématique et uniforme pour surveiller les questions liées à l'attribution et à la taille convenable des logements sociaux. La Société utilisait plutôt les questions et préoccupations relatives au logement social qui lui étaient transmises par les membres de l'Assemblée législative afin de cerner et de traiter les problèmes. À notre avis, il s'agit là d'une approche réactive qui ne constitue pas une forme de surveillance systématique et uniforme.

24. De plus, nous avons constaté des lacunes dans les directives fournies par Habitation Territoires du Nord-Ouest aux organismes locaux d'habitation pour favoriser une attribution équitable des logements sociaux. Les directives sur la manière d'interpréter le formulaire de points et d'administrer le système de points n'avaient pas été mises à jour pour correspondre au système de points utilisé. Par exemple, le système de points avait été mis à jour pour permettre aux demandeuses et demandeurs en situation de

handicap d'obtenir des points supplémentaires, mais les directives fournies aux organismes locaux d'habitation ne précisait pas si le handicap devait avoir une incidence négative sur les conditions de vie de ces personnes pour que ces points supplémentaires soient attribués. De plus, il n'existait aucune directive sur la manière d'attribuer les logements lorsque les locataires de logements sociaux demandaient un transfert vers un autre logement social. Un tel transfert pouvait être demandé lorsque le logement actuel de la ou du locataire ne disposait plus d'un nombre suffisant de chambres à coucher.

Recommandation

25. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait surveiller systématiquement les organismes locaux d'habitation pour s'assurer que les exigences relatives à l'attribution des logements sociaux sont respectées et que des mesures correctives sont prises s'il s'avère que les attributions ne sont pas conformes à ses politiques, procédures et directives.

Réponse de la Société — Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [Recommandations et réponses](#) à la fin du présent rapport.

Recommandation

26. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait examiner et mettre à jour ses politiques, procédures et directives pour favoriser l'attribution équitable des logements sociaux par les organismes locaux d'habitation.

Réponse de la Société — Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [Recommandations et réponses](#) à la fin du présent rapport.

Habitation Territoires du Nord-Ouest s'efforçait de comprendre les besoins en logements sociaux des résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest

Constatations

27. Nous avons constaté que les activités entreprises par Habitation Territoires du Nord-Ouest pour comprendre les besoins des groupes prioritaires et des sous-populations en matière de logements sociaux étaient limitées. Par exemple, même si la Société avait consulté les résidentes et résidents autochtones pendant la période d'audit pour connaître leurs besoins en matière

de logement, ces activités avaient lieu de façon ponctuelle et ne s'inscrivaient pas dans le cadre d'une approche globale visant à comprendre les besoins de cette sous-population.

28. Nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest avait commencé à respecter l'engagement du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest visant à réaliser une évaluation territoriale des besoins en matière de logement, comme le prévoit le plan d'activités 2024-2028. Cette évaluation des besoins doit servir à éclairer les décisions stratégiques et de planification. Plus précisément, la Société avait terminé le volet d'analyse quantitative de cette évaluation en janvier 2025 et travaillait sur le volet d'analyse qualitative.

Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas géré efficacement l'état de son parc de logements sociaux

Importance de cette constatation

29. Cette constatation est importante parce qu'une gestion efficace de l'état du parc de logements sociaux d'Habitation Territoires du Nord-Ouest est essentielle pour que la Société puisse déterminer si les logements sociaux sont adéquats, prévoir des réparations, affecter les ressources efficacement et prévenir une détérioration coûteuse. Le manque d'entretien des logements peut entraîner des risques pour la santé, réduire la qualité de vie et même accroître les inégalités.

Contexte

30. Les organismes locaux d'habitation sont responsables de la gestion et de l'entretien des 2 365 logements sociaux d'Habitation Territoires du Nord-Ouest dans 29 des 31 collectivités situées dans les Territoires du Nord-Ouest qui disposent de logements sociaux. Plus précisément, ils sont chargés d'évaluer l'état de chaque logement social et d'effectuer l'entretien préventif et sur demande.

- L'évaluation de l'état d'un logement est une méthode permettant de déterminer l'état général d'un logement social à l'aide d'un système de points (sur une échelle de 1 à 100 %, où un pourcentage élevé constitue une meilleure évaluation). Chaque logement social devrait faire l'objet d'une évaluation de son état tous les deux ans. Habitation Territoires du Nord-Ouest doit vérifier trois de ces évaluations de l'état dans chaque organisme local d'habitation tous les deux ans.

- L'entretien préventif comprend les vérifications et l'entretien réguliers des bâtiments et de l'équipement pour éviter que de petits problèmes ne prennent des proportions plus importantes. Chaque logement doit régulièrement faire l'objet d'une série de travaux d'entretien préventif.
- L'entretien sur demande comprend les réparations non planifiées, comme la réparation d'une fenêtre coincée, ainsi que les réparations d'urgence, comme la réparation d'une fournaise en panne en hiver.

31. Les renseignements concernant le parc de logements sociaux du territoire, notamment son caractère adéquat, son état et l'âge des bâtiments, sont consignés dans le système centralisé d'Habitation Territoires du Nord-Ouest appelé « Système de gestion des actifs ». La Société définit un logement « adéquat » comme un logement disposant de l'eau courante, de toilettes situées à l'intérieur et d'installations sanitaires et ne nécessitant pas de réparations majeures.

32. Habitation Territoires du Nord-Ouest doit veiller à ce que ses logements sociaux soient correctement entretenus. Pour cela, elle doit surveiller les organismes locaux d'habitation pour s'assurer que l'évaluation de l'état des logements et l'entretien ont lieu conformément aux exigences. Un système distinct et centralisé d'Habitation Territoires du Nord-Ouest est utilisé pour le suivi et la consignation de toutes les activités d'entretien réalisées par les organismes locaux d'habitation.

33. Au 31 mars 2025, l'âge moyen des logements sociaux sur l'ensemble du territoire était légèrement supérieur à 33 ans; dans un district, l'âge moyen était de plus de 36 ans. Sur les 2 365 logements sociaux d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, 424 (environ 18 %) avaient atteint ou dépassé la fin de leur durée de vie utile. La Société établit la fin de la durée de vie utile des logements sociaux à 50 ans après leur construction.

34. L'état des logements sociaux, incluant leur âge, est un facteur important dans le processus de planification des immobilisations. La planification des immobilisations comprend les améliorations majeures aux logements sociaux existants ainsi que la construction de nouveaux logements.

Habitation Territoires du Nord-Ouest assurait une surveillance limitée de l'état général des logements sociaux et des activités d'entretien connexes

Constatations

35. Nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas effectué la surveillance requise de l'état de ses logements sociaux :

- La Société n'avait pas vérifié si les organismes locaux d'habitation avaient procédé à l'évaluation de l'état des logements sociaux qui s'imposent tous les deux ans.
- La Société n'avait pas effectué la vérification des évaluations de l'état des logements, comme elle était tenue de le faire. Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2025, la Société avait effectué la vérification requise pour la moitié des organismes locaux d'habitation seulement.
- La Société n'avait pas comparé les évaluations de l'état des logements complétées avec les évaluations antérieures et n'avait pas obtenu d'explications concernant les écarts importants.

Il s'agit d'un problème récurrent, car nous avons déjà noté, dans notre audit sur les logements dans les Territoires du Nord-Ouest en 2012, que la Société ne vérifiait pas les évaluations de l'état des logements. La Société nous a indiqué que la préparation des formulaires de vérification de 2023-2024 avait été perturbée par les feux de forêt de 2023 et les évacuations qui en ont découlé.

36. D'après notre examen du système de gestion des actifs, nous avons constaté qu'au 31 mars 2025, les évaluations de l'état des logements sociaux n'avaient, en moyenne, pas été effectuées dans le délai requis de deux ans. Le délai moyen entre ces évaluations était de 2,28 ans et variait selon les bureaux de district d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, y compris un district où les évaluations étaient effectuées en moyenne à un intervalle d'un peu plus de 5 ans. Par conséquent, la Société utilisait des évaluations de l'état des logements parfois obsolètes pour justifier ses décisions de planification des immobilisations en lien avec de futurs investissements dans des logements sociaux.

37. Nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas effectué les évaluations annuelles requises du rendement des organismes locaux d'habitation en matière d'activités d'entretien. En outre, la Société ne veillait pas à ce que les organismes locaux d'habitation produisent des rapports trimestriels au sujet des activités d'entretien.

38. De plus, nous avons constaté que, même si la surveillance requise n'était pas effectuée, Habitation Territoires du Nord-Ouest assurait une surveillance limitée et parfois incohérente des évaluations de l'état des logements sociaux et des travaux d'entretien préventif réalisés par les organismes locaux d'habitation. Nous avons également constaté que la Société ne surveillait pas l'entretien sur demande, même de façon limitée ou incohérente.

39. Enfin, nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest ne consignait pas toujours ses décisions en matière de planification des immobilisations concernant l'emplacement des nouveaux logements sociaux ou le remplacement de logements existants. Bien que des données telles que l'âge et les évaluations de l'état des bâtiments (voir le [paragraphe 36](#)) aient été utilisées pour étayer des analyses, seul le processus de planification des immobilisations le plus récent (2025-2026) donnait une justification claire quant à l'emplacement des logements sociaux de remplacement.

Recommandation

40. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait surveiller les évaluations de l'état des logements sociaux ainsi que l'entretien effectué par les organismes locaux d'habitation, et documenter cette surveillance, comme requis, et assurer un suivi pour faire en sorte que les logements sociaux soient bien entretenus.

Réponse de la Société — Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [Recommandations et réponses](#) à la fin du présent rapport.

Recommandation

41. Afin de faciliter la surveillance, Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait :

- évaluer, chaque année, la conformité des organismes locaux d'habitation aux activités d'entretien requises;
- exiger des organismes locaux d'habitation qu'ils soumettent des rapports trimestriels concernant les activités d'entretien.

Réponse de la Société — Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [Recommandations et réponses](#) à la fin du présent rapport.

Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas pris de mesures pour garantir l'attribution équitable du financement dans le cadre de ses programmes d'aide aux propriétaires

Importance de cette constatation

42. Cette constatation est importante parce que l'attribution équitable de l'aide au logement aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest dans le cadre de ses programmes d'aide aux propriétaires fait en sorte que les demandeuses et demandeurs qui en ont le plus besoin reçoivent du financement pour améliorer leurs conditions de logement. Le financement permet notamment d'avoir des résidences sécuritaires et qui restent fonctionnelles aussi longtemps que possible.

Contexte

43. Habitation Territoires du Nord-Ouest a financé et géré huit programmes d'aide aux propriétaires destinés aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest au cours des deux exercices visés par notre audit :

- Réparations d'urgence;
- Remplacement de réservoirs à combustible (abandonnée le 1^{er} avril 2024);
- Initiative d'accès à la propriété;
- Achat d'une propriété;
- Modifications relatives à la mobilité;
- Entretien préventif;
- Personnes âgées vieillissant sur place;
- Réparation du domicile des personnes âgées.

44. À chaque programme d'aide aux propriétaires correspond un ensemble de critères d'admissibilité. Ces critères sont décrits dans les politiques d'Habitation Territoires du Nord-Ouest et s'appuient sur des procédures que la Société doit suivre lors de l'évaluation des demandes et de l'administration des programmes. L'âge et le revenu sont des exemples de critères. Pour cinq programmes sur huit (Achat d'une propriété, Modifications relatives à la mobilité, Réparation du domicile des personnes âgées, Personnes âgées vieillissant sur place et Remplacement de réservoirs à combustible), les demandes admissibles sont également

classées par ordre de priorité à l'aide d'un système de points propre à chaque programme. Par exemple, des points sont attribués en fonction du lieu de résidence et de l'aide accordée précédemment. Les critères d'admissibilité et le processus d'établissement des priorités visent à garantir que les demandeuses et demandeurs qui en ont le plus besoin obtiennent l'aide au logement.

45. Habitation Territoires du Nord-Ouest conserve les demandes relatives au programme d'aide aux propriétaires et les documents à l'appui dans une base de données centralisée appelée « système de demandes des clientes et clients ». Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2025, le nombre total de demandes relatives au programme d'aide aux propriétaires qui ont été acceptées, rejetées, annulées et retirées s'élevait à 1 654 ([voir la pièce 7](#)). Parmi les demandes reçues, 1 026 avaient été approuvées et 644 avaient donné lieu à un financement. La Société avait consacré environ 10,2 millions de dollars à ses programmes d'aide aux propriétaires en 2022-2023, 10 millions de dollars en 2023-2024 et 7,8 millions de dollars en 2024-2025.

Pièce 7 — Demandes reçues et financées dans le cadre des programmes d'aide aux propriétaires du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2025

Type de programme d'aide aux propriétaires	Demandes reçues	Demandes financées	Pourcentage de demandes financées par programme
Réparations d'urgence	669	351	52,5 %
Entretien préventif	461	184	39,9 %
Personnes âgées vieillissant sur place	299	54	18,1 %
Remplacement de réservoirs à combustible	57	30	52,6 %
Réparation du domicile des personnes âgées	56	8	14,3 %
Achat d'une propriété	54	11	20,4 %
Initiative d'accès à la propriété	43	3	7,0 %
Modifications relatives à la mobilité	15	3	20,0 %
Total	1 654	644	38,9 %

Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

Habitation Territoires du Nord-Ouest n'appliquait pas de manière uniforme les critères d'admissibilité clés pour un accès équitable aux programmes d'aide aux propriétaires

Constatations

46. Nous avons examiné un échantillon représentatif de 51 dossiers de demandeuses et demandeurs, qui comprenaient des demandes dans le cadre des 8 programmes d'aide aux propriétaires provenant des 5 districts d'Habitation Territoires du Nord-Ouest. Nous avons évalué chaque dossier pour vérifier que les principaux critères d'admissibilité étaient appliqués de façon équitable. Ces critères d'admissibilité étaient l'âge, la résidence, le fait d'être propriétaire et le revenu. Nous avons également évalué les dossiers afin de vérifier les approbations requises et l'établissement des priorités, le cas échéant. Nous avons constaté que 11 dossiers de demandeuses et demandeurs (22 %) ne remplissaient pas une ou plusieurs de ces exigences, car il manquait des documents. Dans tous les 11 dossiers, il manquait des documents pour appuyer un ou plusieurs critères d'admissibilité.

47. Nous avons également constaté que les procédures d'Habitation Territoires du Nord-Ouest ne comprenaient aucune directive quant à la façon de vérifier l'âge de la personne qui présentait une demande. La Société nous a expliqué que, en pratique, l'âge était vérifié en comparant la date de naissance de la personne indiquée dans la demande avec l'information liée au revenu. Cependant, cette façon de procéder n'était pas consignée dans les politiques et procédures de la Société. Cela est important parce que, dans le cadre de deux programmes d'aide aux propriétaires (Réparation du domicile des personnes âgées et Personnes âgées vieillissant sur place), la Société doit s'assurer qu'elle attribue du financement à des personnes âgées d'au moins 60 ans. Nous n'avons pas été en mesure de confirmer l'âge de la demandeuse ou du demandeur pour cinq dossiers (10 %), dont un était une demande concernant un programme réservé aux personnes âgées.

48. Nous avons constaté que le caractère adéquat de la moitié des dossiers soumis à l'établissement des priorités (8 dossiers sur 16) n'avait pas été évalué dans le cadre du système de points, comme cela était requis. Cette constatation est importante parce que ce critère, lorsqu'il s'applique, aide à déterminer dans quel logement les travaux sont les plus urgents.

49. Nous avons également constaté que, pour la moitié des dossiers que nous avons examinés relativement au programme Réparations d'urgence (10 dossiers sur 20), les réparations n'avaient pas été effectuées dans le délai prescrit de 60 jours. Pourtant, le but du programme est de s'assurer qu'il demeure sécuritaire de vivre dans les logements et que les réparations d'urgence ont lieu rapidement. La Société nous a indiqué que ces retards étaient dus à des difficultés telles que les feux de forêt et les inondations qui ont entravé les travaux de construction dans les Territoires du Nord-Ouest.

Recommandation

50. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait veiller à ce que les procédures et directives destinées au personnel concernant la vérification et la consignation de l'admissibilité et de la priorité accordée dans le cadre des programmes d'aide aux propriétaires soient exhaustives et rigoureusement suivies.

Réponse de la Société — Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [Recommandations et réponses](#) à la fin du présent rapport.

Habitation Territoires du Nord-Ouest ne surveillait pas les résultats des programmes d'aide aux propriétaires

Constatations

51. Nous avons constaté qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest ne surveillait pas les résultats de ses programmes d'aide aux propriétaires. Par exemple, bien que la Société ait commencé à mettre en œuvre la Politique d'évaluation des programmes à l'échelle du gouvernement, elle n'avait encore évalué aucun de ses programmes d'aide aux propriétaires. Cette politique, mise en œuvre par le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest en janvier 2021, visait à s'assurer que le rendement des programmes était mesuré et à éclairer la prise de décisions en matière de répartition des ressources. Les responsables de la Société ont indiqué que cette absence d'évaluation était imputable à un manque de ressources. Sans surveillance des résultats de ses programmes d'aide aux propriétaires, la Société ne pouvait garantir que les fonds destinés à ces programmes étaient alloués de manière à atteindre les objectifs d'accès équitable à l'aide au logement pour les résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest.

Recommandation

52. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait assurer, pour l'ensemble de ses programmes d'aide aux propriétaires, une surveillance exhaustive du rendement des programmes et des résultats obtenus.

Réponse de la Société — Recommandation acceptée.

Les réponses détaillées se trouvent dans les [Recommandations et réponses](#) à la fin du présent rapport.

Conclusion

53. Nous avons conclu qu'Habitation Territoires du Nord-Ouest n'avait pas offert aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest qui en avaient le plus besoin un accès équitable au logement et à l'aide au logement par l'intermédiaire de ses programmes de logement social et d'aide aux propriétaires.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur le logement dans les Territoires du Nord-Ouest a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs à l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion quant à la conformité des programmes de logement social et d'aide aux propriétaires, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

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

Le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes. Cette norme exige que le BVG conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures conformes aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

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

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

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

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si Habitation Territoires du Nord-Ouest offrait aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest qui en avaient le plus besoin un accès équitable au logement et à l'aide au logement par l'intermédiaire de ses programmes de logement social et d'aide aux propriétaires.

Étendue et méthode

L'audit comprenait un examen visant à déterminer si Habitation Territoires du Nord-Ouest avait offert un accès équitable aux logements sociaux et à l'aide au logement.

L'équipe d'audit a examiné et analysé des documents clés, notamment des évaluations des besoins, des analyses des risques et des lacunes, des documents sur le financement, des politiques et procédures d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, des manuels et lignes directrices d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, les ententes sur les services de logement communautaire entre la Société et les organismes locaux d'habitation et les politiques de planification pertinentes. L'équipe s'est également entretenue avec des porte-parole d'Habitation Territoires du Nord-Ouest (bureau principal et bureaux de district), des porte-parole d'organismes locaux d'habitation et des membres de la collectivité. De plus, nous avons examiné les données et les bases de données connexes utilisées par la Société pour gérer son parc de logements sociaux, y compris ses listes d'attente, son inventaire, les évaluations de l'état des logements et les travaux d'entretien, de même que l'information sur les demandes présentées dans le cadre du programme d'aide aux propriétaires.

La taille des échantillons représentatifs, le cas échéant, était suffisante pour tirer des conclusions sur la population échantillonnée à un niveau de confiance d'au moins 90 % et avec une marge d'erreur d'au plus 10 %. Plus précisément, à partir de la liste de personnes ayant soumis une demande dans le cadre d'un programme d'aide aux propriétaires d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, nous avons sélectionné un échantillon de 51 logements sur les 1 654 demandes reçues entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2025. Nous avons stratifié proportionnellement l'échantillon en fonction des 5 bureaux de district d'Habitation Territoires du Nord-Ouest et des 8 programmes d'aide aux propriétaires.

Nous n'avons pas examiné la gestion assurée par la Société des types de logements autres que les logements sociaux (comme les logements pour le personnel, les logements de transition et les refuges). Nous n'avons pas non plus examiné la question de l'itinérance. Nous n'avons pas évalué le système de points utilisé pour l'établissement des priorités et l'attribution des logements sociaux ni les critères d'admissibilité aux programmes d'aide aux propriétaires. Nous n'avons pas non plus examiné le processus d'approvisionnement, les contrats connexes pour la construction de nouveaux logements et la qualité des activités d'entretien ou des inspections des logements, ni déterminé si Habitation Territoires du Nord-Ouest avait respecté les conditions des accords de financement conclus avec le gouvernement fédéral. De plus, nous n'avons pas audité les organismes locaux d'habitation. Les renseignements que nous avons examinés sur les organismes locaux d'habitation nous ont été fournis par la Société.

Critères

Pour tirer une conclusion par rapport à l'objectif de notre audit, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères	Sources
Habitation Territoires du Nord-Ouest surveille si des logements sociaux de taille convenable ont été attribués de manière équitable aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest.	• Ententes sur les services de logement communautaire • Habitation Territoires du Nord-Ouest, Rapport annuel 2023-2024 • Société canadienne d'hypothèques et de logement, Norme nationale d'occupation • Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (maintenant Habitation Territoires du Nord-Ouest), LHO Tenant Relations Manual (en anglais seulement), 2012 • Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest, Stratégie de renouvellement de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest, 2021 • Habitation Territoires du Nord-Ouest, Mission, Valeurs et Vision, 2022 • Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, Plans d'activités 2024-2028 • Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, Changer les Relations — Plan d'action : En réponse aux appels à la Justice pour les femmes, les filles et les personnes 2ELGBTQQIA+ autochtones disparues et assassinées • Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones • Loi sur Habitation Territoires du Nord-Ouest • Loi sur la location des locaux d'habitation • Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest, LHO Financial Administration Manual (en anglais seulement), 2012 • Lettre de mandat de la ministre responsable d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, 2024

Critères	Sources
Habitation Territoires du Nord-Ouest gère l'entretien de son parc de logements sociaux de façon à fournir des logements sociaux convenables aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest.	• Habitation Territoires du Nord-Ouest, Mission, Valeurs et Vision, 2022 • Habitation Territoires du Nord-Ouest, Rapport annuel 2023-2024 • Loi sur Habitation Territoires du Nord-Ouest • Ententes sur les services de logement communautaire • Loi sur la location des locaux d'habitation • Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest, LHO Maintenance Manual (en anglais seulement), 2012 • Habitation Territoires du Nord-Ouest, Unit Condition Rating—Inspection, Training, Monitoring and Reporting Process (en anglais seulement), 2022 • Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest, LHO Financial Administration Manual (en anglais seulement), 2012 • Lettre de mandat de la ministre responsable d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, 2024 • Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, Plans d'activités 2024-2028
Habitation Territoires du Nord-Ouest fournit de l'aide aux propriétaires de manière équitable aux résidentes et résidents des Territoires du Nord-Ouest.	• Habitation Territoires du Nord-Ouest, Mission, Valeurs et Vision, 2022 • Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest, Stratégie de renouvellement de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest, 2021 • Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, Program Evaluation Policy (en anglais seulement), 2021 • Loi sur la fonction publique • Mandat du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest pour 2019 à 2023 • Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, Changer les Relations — Plan d'action : En réponse aux appels à la Justice pour les femmes, les filles et les personnes 2ELGBTQQIA+ autochtones disparues et assassinées,

Critères	Sources
	• Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones • Habitation Territoires du Nord-Ouest, politiques liées aux programmes d'aide aux propriétaires, 2023 : • Réparations d'urgence • Remplacement de réservoirs à combustible • Initiative d'accès à la propriété • Achat d'une propriété • Modifications relatives à la mobilité • Entretien préventif • Personnes âgées vieillissant sur place • Réparation du domicile des personnes âgées

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1^{er} avril 2023 au 1^{er} avril 2025. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certains dossiers antérieurs à cette période.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 14 octobre 2025, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

L'audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dirigée par Jo Ann Schwartz, directrice principale. La directrice principale est responsable de la qualité de l'audit dans son ensemble; elle doit s'assurer notamment que les audits sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de contrôle de la qualité du BVG.

Recommandations et réponses

Les réponses figurent telles qu'elles ont été reçues par le Bureau du vérificateur général du Canada.

Dans ce tableau, le numéro du paragraphe qui précède la recommandation indique l'emplacement de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
25. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait surveiller systématiquement les organismes locaux d'habitation pour s'assurer que les exigences relatives à l'attribution des logements sociaux sont respectées et que des mesures correctives sont prises s'il s'avère que les attributions ne sont pas conformes à ses politiques, procédures et directives.	Réponse de la Société — Recommandation acceptée. Habitation Territoires du Nord-Ouest s'engage à assurer un accès transparent, adapté sur le plan culturel et équitable aux logements sociaux et à prendre des décisions fondées sur les politiques et procédures établies. D'ici octobre 2027, et parallèlement aux modifications législatives apportées à la Loi sur Habitation Territoires du Nord-Ouest, Habitation Territoires du Nord-Ouest entend : • procéder à un examen externe dans le but d'étudier la structure et la gouvernance des organismes locaux d'habitation, d'évaluer les pratiques de surveillance actuelles et de cerner les possibilités d'améliorer les pratiques d'attribution. Cet examen englobera une analyse des pratiques exemplaires d'autres administrations ainsi que des consultations au sein d'Habitation Territoires du Nord-Ouest et avec les organismes locaux d'habitation en vue d'explorer les options qui permettraient d'apporter des améliorations; • continuer de favoriser le renforcement des capacités des organismes locaux d'habitation en documentant et en modifiant les politiques, procédures et directives de façon à refléter le soutien personnalisé et la surveillance assurés en ce moment par le personnel des bureaux de district auprès des organismes locaux d'habitation; • mettre en place des évaluations périodiques des pratiques d'attribution;

Recommandation	Réponse
26. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait examiner et mettre à jour ses politiques, procédures et directives pour favoriser l'attribution équitable des logements sociaux par les organismes locaux d'habitation.	• collaborer avec Habitation Territoires du Nord-Ouest et les organismes locaux d'habitation afin de simplifier la surveillance et d'intégrer les pratiques exemplaires; • élaborer une approche systématique des attributions et des mesures correctives, avec des directives claires à l'intention du personnel d'Habitation Territoires du Nord-Ouest et des organismes locaux d'habitation. Ces mesures seront mises en place en fonction des ressources disponibles et soutenues par l'amélioration des systèmes et outils internes afin de renforcer la transparence, la reddition de comptes et la conformité. Ces mesures contribueront également à la réconciliation grâce à une approche centrée sur la personne, conformément au mandat d'Habitation Territoires du Nord-Ouest. Réponse de la Société — Recommandation acceptée. Habitation Territoires du Nord-Ouest s'engage à appuyer les organismes locaux d'habitation dans l'attribution équitable de logements sociaux grâce à des politiques, à des procédures et à des directives à jour claires, uniformes et adaptées sur le plan culturel. D'ici octobre 2027, Habitation Territoires du Nord-Ouest entend : • collaborer avec des organismes locaux d'habitation et des expertes et experts en la matière afin d'évaluer les pratiques actuelles et de cerner les possibilités d'amélioration; • revoir et mettre à jour les politiques, procédures et directives concernant le système de points et les transferts de locataires afin de favoriser l'équité, la transparence et l'uniformité. Cela sera fait dans le but de veiller à ce que les politiques soient axées sur la personne et adaptées sur le plan culturel; • mettre en œuvre une nouvelle politique relative aux transferts de locataires afin de quantifier les transferts de locataires sur l'échelle de points pour favoriser l'attribution équitable des logements sociaux. La nouvelle politique fournira des directives claires aux organismes locaux d'habitation en ce qui concerne l'évaluation des nouvelles demandeuses et nouveaux demandeurs, mais aussi des locataires qui demandent un transfert;

Recommandation	Réponse
40. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait surveiller les évaluations de l'état des logements sociaux ainsi que l'entretien effectué par les organismes locaux d'habitation et documenter cette surveillance, comme requis, et assurer un suivi pour faire en sorte que les logements sociaux soient bien entretenus.	• réviser et mettre à jour le manuel des relations avec les locataires des organismes locaux d'habitation afin de refléter les pratiques actualisées et de fournir des orientations plus claires aux organismes locaux d'habitation; • continuer de favoriser le renforcement des capacités des organismes locaux d'habitation en documentant et en modifiant les politiques, procédures et directives de façon à refléter la formation individuelle et la surveillance actuellement assurées par le personnel des bureaux de district auprès du personnel des organismes locaux d'habitation; • s'assurer que les changements apportés aux politiques et aux procédures sont communiqués clairement et étayés par des ressources de formation. Réponse de la Société — Recommandation acceptée. Habitation Territoires du Nord-Ouest reconnaît l'importance de son partenariat avec les organismes locaux d'habitation pour l'entretien des logements sociaux et la réalisation d'évaluations précises de leur état des logements pour orienter les décisions fondées sur des données probantes, comme la planification des immobilisations. Les feux de forêt sans précédent et les évacuations de la population du printemps jusqu'à l'automne 2023 ont eu une incidence sur les mesures de rendement liées aux processus d'entretien, d'évaluation et de vérification pendant la période d'audit. Toutefois, le renforcement des systèmes et des pratiques d'entretien demeure une priorité dans le cadre de la Stratégie de renouvellement. Pour continuer à progresser sur ce plan, Habitation Territoires du Nord-Ouest poursuivra l'amélioration de la surveillance et de la documentation des activités d'entretien et des évaluations de l'état, en collaborant avec les organismes locaux d'habitation à la mise en œuvre progressive des mesures suivantes, d'ici octobre 2027 : • Achever la modernisation du système de gestion de l'entretien, qui a été amorcée en 2023.

Recommandation	Réponse
41. Afin de faciliter la surveillance, Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait : • évaluer, chaque année, la conformité des organismes locaux d'habitation aux activités d'entretien requises; • exiger des organismes locaux d'habitation qu'ils soumettent des rapports trimestriels concernant les activités d'entretien.	• Offrir une formation aux organismes locaux d'habitation à l'égard du système d'entretien modernisé, et compléter cette formation avec un soutien continu. • Étendre l'application des outils de production de rapports en ligne et mettre à l'essai des appareils numériques dans le but de faciliter la production rapide de rapports sur les résultats en matière de rendement. • Procéder aux vérifications requises de l'état des logements pour chaque organisme local d'habitation et mettre à l'essai des évaluations de parcs de logements sociaux réalisées par une tierce partie dans trois collectivités. Ces efforts permettront d'améliorer le programme d'entretien d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, garantiront un entretien opportun et efficace et démontreront que les logements sont adéquatement entretenus. Réponse de la Société — Recommandation acceptée. Les activités d'entretien réalisées en collaboration avec les organismes locaux d'habitation sont inhérentes au succès du Programme de logement social d'Habitation Territoires du Nord-Ouest. Une amélioration a été apportée sur ce plan dans le cadre de la Stratégie de renouvellement d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, notamment grâce à une modernisation du système et à l'instauration d'une politique officielle de gestion des actifs. En s'appuyant sur sa relation bien établie avec les organismes locaux d'habitation, Habitation Territoires du Nord-Ouest travaillera de concert avec les organismes locaux d'habitation afin d'établir les meilleurs moyens de consolider les relations et d'officialiser les exigences en matière de rapports, ainsi que les indicateurs de rendement clés mutuellement définis pour guider nos efforts au chapitre de l'amélioration continue de la qualité.

Recommandation	Réponse
50. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait veiller à ce que les procédures et directives destinées au personnel concernant la vérification et la consignation de l'admissibilité et de la priorité accordée dans le cadre des programmes d'aide aux propriétaires soient exhaustives et rigoureusement suivies.	Nous conjuguerons nos efforts, d'ici octobre 2027, dans le but de progressivement mettre en œuvre les mesures suivantes : • Achéver la modernisation (qui a été amorcée en 2024-2025) de l'entente sur les services communautaires de logement réalisée dans le cadre d'un processus axé sur la collaboration. • Documenter officiellement les rapports trimestriels sur les activités d'entretien grâce à un processus qui mettra en évidence de manière proactive les besoins en matière de capacité et les investissements en formation afin de soutenir au mieux les organismes locaux d'habitation et d'améliorer les résultats liés à l'entretien. • Élaborer et mettre en place des examens conjoints de conformité des résultats liés à l'entretien avec les organismes locaux d'habitation afin d'assurer la conformité avec les résultats attendus, de cerner les lacunes et de déterminer les secteurs qui nécessitent un soutien accru pour l'amélioration continue. Ces efforts permettront de s'assurer que les logements sont adéquatement entretenus et que les organismes locaux d'habitation continuent de bénéficier du soutien dont ils ont besoin pour satisfaire aux exigences en matière de rapports. Réponse de la Société — Recommandation acceptée. Habitation Territoires du Nord-Ouest s'engage à accroître l'uniformité, la transparence et l'efficacité de son programme d'aide aux propriétaires.

Recommandation	Réponse
52. Habitation Territoires du Nord-Ouest devrait assurer, pour l'ensemble de ses programmes d'aide aux propriétaires, une surveillance exhaustive du rendement des programmes et des résultats obtenus.	D'ici avril 2027, Habitation Territoires du Nord-Ouest mettra à jour et étendra les directives concernant la vérification et la documentation de l'admissibilité au programme d'accès à la propriété et la hiérarchisation. Ces directives seront accompagnées d'outils de documentation simplifiés et de ressources de formation ciblées afin de les clarifier et de s'assurer qu'elles cadrent avec les objectifs du programme. La modernisation de cette initiative conduira également à une collaboration significative et adaptée sur le plan culturel avec les clientes et clients, au moyen d'une approche axée sur la personne. Habitation Territoires du Nord-Ouest étudie actuellement des ressources supplémentaires afin d'accroître sa capacité organisationnelle pour faciliter la réalisation d'audits de dossiers de routine et la surveillance. Un soutien et une formation supplémentaires à l'intention du personnel d'Habitation Territoires du Nord-Ouest contribueraient à garantir que les critères d'admissibilité et de hiérarchisation soient appliqués de façon équitable et rigoureuse dans toutes les régions. Ces initiatives permettront à Habitation Territoires du Nord-Ouest de déterminer les secteurs où un soutien et des directives supplémentaires sont nécessaires pour veiller à ce que les programmes d'aide aux propriétaires répondent efficacement et équitablement aux besoins des résidentes et résidents. Réponse de la Société — Recommandation acceptée. Habitation Territoires du Nord-Ouest s'emploie à mettre en place une culture axée sur la prise de décisions fondées sur des données probantes et l'amélioration continue pour tous ses programmes d'aide aux propriétaires. La Société en est aux premières étapes de l'élaboration de processus officiels d'évaluation de ses programmes d'aide aux propriétaires. Un nouveau poste d'évaluation des programmes a été créé en 2024-2025; la Société cherche activement à le pourvoir. Cela atteste d'un engagement plus vaste, celui de renforcer les capacités internes d'évaluation des programmes, conformément au mandat d'Habitation Territoires du Nord-Ouest.

Recommandation	Réponse
	Un cadre d'évaluation a été conçu pour le programme de Réparations d'urgence en 2024-2025; l'évaluation de ce programme sera amorcée d'ici octobre 2027. Au cours de la même période, Habitation Territoires du Nord-Ouest entend également créer un modèle d'évaluation pour un programme d'aide aux propriétaires additionnel. Ce modèle s'ajoutera aux modèles d'évaluation déjà en cours de conception pour le Programme de logements du marché et le Programme d'entretien de logement social d'Habitation Territoires du Nord-Ouest. Ces cadres comprendront des indicateurs de rendement liés à des résultats à court et à long terme, ce qui permettra à la Société d'évaluer l'efficacité des programmes et d'orienter la planification future, tout en veillant à l'adoption d'une approche flexible et axée sur la personne. Combinés, ces efforts permettront à Habitation Territoires du Nord-Ouest de répondre de façon proactive aux besoins en matière de logement, d'améliorer la prestation de ses services et de veiller à ce que les programmes d'aide aux propriétaires produisent de véritables résultats pour les résidentes et résidents.

Annexe — Descriptions textuelles des pièces

Voici les descriptions textuelles des pièces.

Pièce 1 — Pourcentage des ménages ayant indiqué la nécessité d'effectuer des réparations majeures dans les Territoires du Nord-Ouest comparativement aux provinces canadiennes en 2024 — Description textuelle

Cette illustration montre que 18 % des ménages des Territoires du Nord-Ouest avaient indiqué la nécessité d'effectuer des réparations majeures, comparativement à 7 % des ménages des provinces canadiennes.

Source : D'après des données du Bureau de la statistique des Territoires du Nord-Ouest et de Statistique Canada

[Retour à la pièce 1](#)

Pièce 2 — Surveillance et gestion des programmes de logement social et d'aide aux propriétaires dans les Territoires du Nord-Ouest — Description textuelle

Cette illustration montre que le bureau principal d'Habitation Territoires du Nord-Ouest et ses cinq bureaux de district supervisent et gèrent les programmes de logement social et d'aide aux propriétaires, et que les organismes locaux d'habitation veillent à l'attribution et à l'entretien des logements sociaux dans les Territoires du Nord-Ouest.

Le bureau principal d'Habitation Territoires du Nord-Ouest, à Yellowknife, supervise et appuie les bureaux de district et assure le financement des programmes.

Les cinq bureaux de district de la Société supervisent et appuient les organismes locaux d'habitation en ce qui a trait à l'attribution et à l'entretien des logements sociaux. Ils veillent également à l'attribution et à l'entretien des logements sociaux dans deux collectivités sans organisme local d'habitation.

Les bureaux de district assurent également la prestation des programmes d'aide aux propriétaires. Les cinq bureaux sont situés dans les districts suivants : Slave Nord, Slave Sud, Sahtu, Nahendeh et Beaufort Delta.

Les organismes locaux d'habitation veillent à l'attribution et à l'entretien des logements sociaux dans 29 collectivités. Il s'agit de 24 organismes indépendants, composés de 11 associations d'habitation, de 12 offices locaux d'habitation et de 1 gouvernement autochtone.

Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Retour à la pièce 2](#)

Pièce 3 — Répartition des logements sociaux sur le territoire — Description textuelle

Cette carte montre les régions desservies par les cinq bureaux de district d'Habitation Territoires du Nord-Ouest ainsi que le nombre de logements sociaux gérés par chacun de ces bureaux. Le nombre de logements est basé sur les données au 31 mars 2025. Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme ne correspond pas à 100 %.

Les cinq districts sont les suivants : Beaufort-Delta, Sahtu, Nahendeh, Slave Nord et Slave.

Le nombre de logements sociaux pour chaque district est affiché ci-dessous, du plus grand nombre de logements au plus petit :

- Le bureau de district de Beaufort-Delta gère 828 logements sociaux, soit 35 % des logements sociaux dans l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.
- Le bureau de district du Slave Nord gère 610 logements sociaux, soit 26 % des logements sociaux dans l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.
- Le bureau de district du Slave Sud gère 511 logements sociaux, soit 22 % des logements sociaux dans l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.
- Le bureau de district du Sahtu gère 261 logements sociaux, soit 11 % des logements sociaux dans l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.
- Le bureau de district du Nahendeh gère 155 logements sociaux, soit 7 % des logements sociaux dans l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.

Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Retour à la pièce 3](#)

Pièce 4 — Pendant trois exercices, soit de 2022-2023 à 2024-2025, la majorité des charges d'exploitation annuelles moyennes d'Habitation Territoires du Nord-Ouest étaient liées aux logements sociaux — Description textuelle

Ce diagramme présente les montants moyens des charges d'exploitation annuelles d'Habitation Territoires du Nord-Ouest dans trois catégories sur trois exercices. Les trois catégories de charges sont les suivantes : « Programme de logement social », « Autres » et « Subventions d'aide aux propriétaires ». Les montants en dollars sont fondés sur la moyenne des trois exercices. Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme ne correspond pas à 100 %.

De 2022-2023 à 2024-2025, les plus importantes charges d'exploitation d'Habitation Territoires du Nord-Ouest étaient liées au programme de logement social. Le montant moyen sur trois exercices s'élevait à 74 238 milliers de dollars, ou à 57 % des charges d'exploitation.

La deuxième catégorie de dépenses en importance était « Autres », qui comprend le programme de fonds pour les sans-abris, les activités et le soutien en lien avec le logement, d'autres programmes de logement et d'autres dépenses diverses. Le montant moyen sur trois exercices s'élevait à 45 870 milliers de dollars, ou à 35 % des charges d'exploitation.

La plus petite charge d'exploitation était liée aux subventions d'aide aux propriétaires. Le montant moyen sur trois exercices s'élevait à 9 329 milliers de dollars, ou à 7 % des charges d'exploitation.

Source : États financiers consolidés audités d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[Retour à la pièce 4](#)

Pièce 5 — Au 31 mars 2025, les résidentes et résidents admissibles attendaient en moyenne environ 2 ans pour un logement social dans les Territoires du Nord-Ouest — Description textuelle

L'illustration montre la demande en logements sociaux dans les Territoires du Nord-Ouest : 3 080 personnes dans 918 ménages attendaient des logements sociaux en date du 31 mars 2025. Le temps d'attente moyen était de deux ans.

Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[**Retour à la pièce 5**](#)

Pièce 6 — La demande des ménages pour des logements sociaux en date du 31 mars 2025 — Description textuelle

Ce diagramme montre le nombre de ménages nécessitant un logement social, par taille de logement. Quatre tailles de logement sont indiquées : studio ou logement de 1 chambre à coucher; logement de 2 chambres à coucher; logement de 3 chambres à coucher; et logement de 4 chambres à coucher.

Les studios ou logements de 1 chambre à coucher étaient en plus forte demande : 638 ménages, ou 69 %, avaient demandé ce type de logement.

Le nombre de ménages qui avaient demandé un logement de 2 chambres à coucher s'élevait à 180, ou 20 %.

Le nombre de ménages qui avaient demandé un logement de 3 chambres à coucher s'élevait à 86, ou 9 %.

Le nombre de ménages qui avaient demandé un logement de 4 chambres à coucher s'élevait à 14, ou 2 %.

Source : D'après des données d'Habitation Territoires du Nord-Ouest

[**Retour à la pièce 6**](#)



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada