



Facturation des programmes et services de logement offerts dans les réserves et perception des frais afférents



MANUEL DE PARTICIPANT



Travailler ensemble pour des solutions de logement





LA SCHL — VOTRE PARTENAIRE EN HABITATION

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, et ce, depuis plus de 65 ans.

En collaboration avec d'autres intervenants du secteur de l'habitation, elle contribue à faire en sorte que le système canadien de logement demeure l'un des meilleurs du monde. La SCHL aide les Canadiens à accéder à un large éventail de solutions de logements durables, abordables et de qualité, favorisant ainsi la création de collectivités et de villes dynamiques et saines partout au pays.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web de la SCHL à www.schl.ca ou nous suivre sur **Twitter**, **YouTube** et **Flickr**.

Vous pouvez aussi communiquer avec nous par téléphone, au 1-800-668-2642, ou par télécopieur, au 1-800-245-9274.

De l'extérieur du Canada : 613-748-2003 (téléphone);
613-748-2016 (télécopieur).

La Société canadienne d'hypothèques et de logement souscrit à la politique du gouvernement fédéral sur l'accès des personnes handicapées à l'information. Si vous désirez obtenir la présente publication sur des supports de substitution, composez le 1-800-668-2642.

Contenu

Onglet 1 Aperçu et programme de l'atelier

Onglet 2 Documents et exercices

Onglet 3 Matériel de référence

Aperçu de l'atelier sur la facturation des programmes et services de logement et la perception des frais afférents

Pour réussir cet atelier

Le programme et les exercices sont spécifiquement conçus afin d'être présentés dans le cadre d'un atelier. Il est essentiel que vous participiez pleinement afin d'en faire le meilleur usage.

Les directives générales de l'atelier sont les suivantes :

- exigences relatives à l'assiduité;
- exigences relatives à l'exécution des exercices et projets;
- heures de début, des pauses, du déjeuner et de fin de l'atelier;
- procédures à suivre pour les discussions en groupe, les exercices et les travaux individuels;
- respect envers les autres participants;
- utilisation adéquate des installations;
- partage d'idées et de commentaires de manière constructive;
- mesures d'urgence, le cas échéant;
- autres directives établies par l'organisme de parrainage ou le groupe.

L'animateur de l'atelier passera en revue ces directives et discutera de toute autre règle que le groupe considère utile au déroulement de l'atelier. Assurez-vous de connaître et de remplir les exigences de votre communauté des Premières Nations.

Vous retirerez de l'atelier ce que vous y aurez investi. Les ateliers sont conçus afin de vous encourager à participer de manière active et à inciter les autres membres du groupe à en faire de même. Chacun d'entre vous possède un bagage d'expériences et de connaissances à partager. Une participation active de votre part vous permettra d'utiliser ces expériences et cette expertise de manière optimale!

Mise en perspective

L'atelier sur la facturation des programmes et services de logement offerts et la perception des frais afférents va au-delà de la simple assimilation de nouvelles connaissances dans le seul but d'apprendre. L'atelier aidera les gestionnaires du secteur de l'habitation à mieux remplir leurs fonctions et à être plus efficace dans leur travail. Mais ce n'est pas tout. L'atelier vous aidera, à titre de gestionnaire d'habitations, à aider les membres de votre communauté à accéder à un logement abordable, sain, de grande qualité et bien entretenu.

Pour de plus amples renseignements sur d'autres ateliers ou de l'information sur le secteur de l'habitation, communiquez avec votre bureau régional de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Programme de l'atelier « Facturation des programmes et services de logement offerts dans les réserves et perception des frais afférents »

Jour I

9 h – 9 h30	Accueil, introduction et objectifs de l'atelier
9 h 30 – 9 h 40	Expérience en matière de logement
9 h 40 – 10 h 10	Déterminer le coût réel des programmes et services liés au logement
10 h 10 – 10 h 25	Est-il pertinent d'exiger le paiement de services liés au logement?
10 h 25 – 10 h 40	Pause santé
10 h 40 – 11 h 10	Avantages et risques de la facturation et du recouvrement des frais des programmes et services liés au logement
11 h 10 – 11 h 40	Facturation des programmes et services liés au logement – aspects à considérer
11 h 40 – 12 h	Modèle en quatre étapes pour la facturation et le recouvrement des frais des programmes et services liés au logement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Étape 1 : définir et communiquer l'enjeu ▪ Étape 2 : établir clairement les rôles et les responsabilités
12 h – 13 h	Dîner
13 h – 13 h 25	Modèle en quatre étapes pour la facturation et le recouvrement des frais des programmes et services liés au logement (suite) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Étape 3 : élaborer une solution communautaire ▪ Étape 4 : établir un plan de travail
13 h 25 – 16 h 10	Étude de cas relative au modèle en quatre étapes
16 h 10 – 16 h 30	Récapitulatif et synthèse du Jour I
16 h 30	Fin de la première journée

Jour 2

9 h – 9 h 10	Récapitulatif du Jour 1. Objectifs du Jour 2
9 h 10 – 9 h 20	Introduction aux politiques de paiement
9 h 20 – 9 h 50	Exercice – Élaboration d'une politique de paiement
9 h 50 – 10 h 05	Principaux éléments d'une politique de paiement
10 h 05 – 10 h 20	Pause santé
10 h 20 – 10 h 50	Mise en œuvre d'une politique de paiement
10 h 50 – 11 h 20	Analyse de l'abordabilité
11 h 20 – 12 h	Gestion des arriérés <ul style="list-style-type: none">▪ Procédures de recouvrement▪ Accord de remboursement des arriérés
12 h – 13 h	Dîner
13 h – 14 h 20	Gestion des arriérés (suite) <ul style="list-style-type: none">▪ Procédures de recouvrement▪ Accord de remboursement des arriérés
14 h 20 – 14 h 35	Pause santé
14 h 35 – 15 h 20	Gestion des arriérés – Étude de cas
15 h 20 – 16 h	Gestion des arriérés – Exercice de groupe et étude de cas
16 h 05 – 16 h 30	Récapitulatif et évaluation de l'atelier

Note : Des pauses sont programmées tout au long de la journée, mais l'animateur de l'atelier peut décider d'accorder des pauses selon les besoins du groupe.

LE COÛT RÉEL DES PROGRAMMES ET SERVICES DE LOGEMENT

Il est essentiel de déterminer le coût réel des programmes et services en matière de logement d'une Première Nation ainsi que les revenus qui y sont associés afin de décider s'il est nécessaire de facturer des frais aux occupants. Pour ce faire, vous devez inclure les coûts d'exploitation permanents et les revenus pour l'ensemble des programmes liés au logement, y compris :

- les logements locatifs (maisons individuelles, appartements, établissements pour les aînés);
- les programmes d'accès à la propriété (article 10, Fonds pour les logements du marché destinés aux Premières Nations, logements financés par les Premières Nations), y compris les programmes de réparation et de rénovation pour les propriétaires-occupants;
- les subventions non remboursables, notamment les subventions pour réparations d'urgence ou les programmes de réparation et d'entretien;
- les services réguliers tels que l'approvisionnement en eau, le réseau d'égouts, la collecte des ordures, l'enlèvement de la neige, l'entretien de la pelouse, etc.

Charges et produits opérationnels

Confirmez les charges et produits opérationnels pour **chaque** programme d'habitation (ou ensemble ou partie d'ensemble créé en vertu de l'article 95) :

<u>(A) Frais liés à l'habitation (dépenses)</u>	<u>(B) Produits liés à l'habitation</u>
Remboursement de prêts _____ \$	Subventions de la SCHL _____ \$
Réserve de remplacement _____ \$	Subventions de la Première Nation _____ \$
Assurance _____ \$	Paiements pour le logement versés par les occupants _____ \$
Entretien et réparations _____ \$	Autre _____ \$
Rénovations _____ \$	Autre _____ \$
Services publics _____ \$	
Administration _____ \$	
Services _____ \$	
(A) TOTAL _____ \$	(B) TOTAL _____ \$

Déterminez s'il y a un déficit entre les coûts d'exploitation et les produits

(C) La différence entre les coûts et les produits est de :

(A) _____ \$ moins (B) _____ \$ = (C) _____ \$

Options afin de combler le déficit

Une fois que la Première Nation est au courant des frais liés au logement et de tout déficit, elle dispose de trois options :

- 1) combler l'écart au moyen des revenus de la Première Nation;
- 2) facturer à l'occupant l'utilisation du logement ou du service lié au logement;
- 3) continuer de gérer les programmes et ensembles d'habitation sans rien changer. Cela pourrait mener à un déficit croissant en matière de logement, à un manque de fonds pour couvrir les réparations, etc.

Quelle que soit l'option choisie, celle-ci devra être appuyée par les dirigeants de la communauté et la majorité de ses membres.

EST-IL PERTINENT D'EXIGER DES PAIEMENTS POUR DES LOGEMENTS?

Avant de prendre la décision de facturer et de recouvrer des frais liés au logement (loyer, droits d'occupation ou frais d'entretien, par exemple), la Première Nation devrait examiner l'état financier et matériel de son parc de logements afin de confirmer la nécessité de percevoir un revenu. Une équipe composée d'employés du secteur de l'habitation, des finances, des services techniques et de tout autre service lié au logement doit être mise sur pied en vue de répondre aux questions suivantes :

1. Quels sont les besoins actuels de la communauté en matière de logement (existe-t-il une liste d'attente pour de nouveaux logements, des réparations ou des rénovations)?
2. Ces besoins devraient-ils augmenter ou diminuer au cours des 3 à 5 prochaines années (la population est-elle en croissance, le parc de logements est-il en détérioration)?
3. Les fonds dont dispose la communauté sont-ils suffisants pour remplir ces besoins (en tenant compte des frais d'entretien et de réparation et du coût de construction de nouveaux logements)?
4. Quels sont les coûts annuels de la Première Nation relativement à l'exploitation du parc de logements actuel (comptabiliser le remboursement de prêts, les frais d'assurance, d'entretien et de réparations, le coût des services publics et les charges administratives)?
5. La communauté se trouve-t-elle en situation de déficit ou d'écart négatif en ce qui concerne le logement? Dans l'affirmative, indiquez la cause du déficit (revenu insuffisant lié au logement, frais d'entretien et de réparation, logements vacants, vandalisme ou autres charges opérationnelles imprévues, etc.)
6. Quelle est la source des fonds servant à couvrir les frais opérationnels du parc de logements (aide sociale, budgets pour l'habitation ou autres revenus de la Première Nation, etc.)?
7. Qu'arrivera-t-il si le déficit continue d'augmenter?
8. Quelles sont les options disponibles pour réduire les dépenses ou générer des revenus supplémentaires en vue de combler le déficit du logement?

L'information rassemblée à l'aide de ce questionnaire aidera la Première Nation à déterminer si la mise en œuvre d'une politique de paiement pourrait être utile afin de remplir la demande de services en matière d'habitation.

AVANTAGES ET RISQUES DE LA FACTURATION ET DE LA PERCEPTION DE FRAIS POUR LES PROGRAMMES ET SERVICES LIÉS AU LOGEMENT

Aider les dirigeants et les membres de la communauté à comprendre les activités relatives au logement et les avantages de facturer les services liés au logement est un pas important afin d'obtenir leur appui pour la mise en œuvre et l'application de politiques de paiement. Commencez par informer les dirigeants, le personnel administratif et les membres de la communauté des détails relatifs aux activités du logement et à l'impact des dépenses liées au logement; l'information tirée des réponses aux questions des pages 2-1 et 2-3 constitue un bon point de départ. L'étape suivante consiste à relever les avantages pour la communauté de facturer les services liés au logement et les risques associés à la mise en œuvre de politiques de paiement.

Avantages : quels sont les avantages de facturer les services liés au logement?

- Cela augmente la capacité de la Première Nation à couvrir ses frais d'exploitation (remboursement de prêts, entretien et réparations, assurance, réserve de remplacement, etc.).
- Cela augmente la capacité de la Première Nation à obtenir d'autres fonds.
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Risques : quels sont les risques de facturer les services liés au logement?

- Cela pourrait faire augmenter le niveau de responsabilité et la charge de travail de certains services administratifs (par exemple, le service des finances ou de l'habitation).
- Il pourrait y avoir une certaine résistance de la part de la communauté.
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Préparez-vous à discuter de ces risques lors de votre réunion avec le Conseil et / ou avec le personnel administratif!

ASPECTS À PRENDRE À CONSIDÉRATION POUR LA FACTURATION ET LA PERCEPTION DES FRAIS ASSOCIÉS AUX PROGRAMMES ET SERVICES LIÉS AU LOGEMENT

Avant de mettre en œuvre des exigences selon lesquelles les occupants doivent payer pour les programmes et les services liés au logement, prenez soin de vous poser les questions suivantes. Vos réponses fourniront de l'information clé qui pourra être utilisée pour concevoir un plan d'élaboration et de mise en œuvre d'une politique de facturation et de perception.

1. Quelles mesures ont été prises ou doivent être prises pour aider les dirigeants, l'administration et les membres de la communauté à se sensibiliser davantage relativement au coût du logement et à son incidence sur l'ensemble de la communauté?
2. De quelle manière la Première Nation présentera-t-elle le concept de paiements pour le logement (loyer, remboursement de prêts, droits d'occupation, frais d'entretien, etc.)?
3. Quelles ressources seront nécessaires afin que la Première Nation puisse élaborer une politique de facturation et de perception?
4. Une fois que la politique aura été mise en œuvre, à quels types d'occupants ou d'habitations s'appliquera-t-elle?
5. Quelles modifications devront être apportées aux accords existants afin de mettre en œuvre la politique? De quelle manière la Première Nation fera-t-elle signer aux occupants ce nouvel accord?
6. Par quel moyen la Première Nation fera-t-elle signer à un occupant ce nouvel accord dans les cas où a) il n'y a jamais eu d'accord sur le logement; ou b) un accord existe, mais l'occupant a refusé de le signer?
7. Selon quelle formule le montant du paiement sera-t-il calculé?
8. Quelle comparaison peut-on établir entre le montant du paiement qui sera exigé dans la réserve et celui qui est facturé dans le cadre de programmes de logement semblables à l'extérieur de la réserve (dans les cas où il existe un marché comparable à proximité)?
9. Quelles mesures réalistes et applicables pourraient être prises en cas de défaut de paiement?
10. La Première Nation devrait-elle offrir des incitatifs à ceux qui paient à temps et respectent l'accord? Dans l'affirmative, quels incitatifs pourraient être offerts?
11. Quelles seront les ressources nécessaires pour que la Première Nation puisse mettre en œuvre la politique et sensibiliser les occupants afin qu'ils comprennent et acceptent leurs responsabilités?

Étape un : définir et communiquer l'enjeu

Avant la mise en œuvre d'une politique de facturation pour le logement par la Première Nation, celle-ci doit être convaincue de sa nécessité. C'est la raison pour laquelle il importe de connaître le coût réel des programmes et services liés au logement. Formez une équipe comprenant des représentants de tous les services ayant un lien avec le logement (développement social, finances, gestion territoriale, etc.). Confirmez l'état financier et matériel du parc de logements et établissez un dialogue honnête et ouvert avec le Chef et le Conseil, les membres du comité du logement, le personnel de l'administration et les membres de la communauté afin de partager cette information. Le logement doit être traité comme un actif de la communauté; la première étape, qui est cruciale, est donc de comprendre l'impact du logement sur la communauté.

Étape deux : établir et clarifier les rôles et les responsabilités

Une approche exhaustive et collective doit être adoptée pour aborder les questions relatives au logement. La Première Nation doit mettre au clair et appuyer les responsabilités de toutes les parties, y compris les membres de la communauté, le Chef et le Conseil, le comité du logement, le personnel administratif, le personnel du service de l'habitation et les occupants. La Première Nation doit être dotée d'une politique sur le logement décrivant clairement les rôles et responsabilités de toutes les parties.

Étape trois : élaborer des solutions communautaires

La communauté doit être mise au courant de l'état financier et matériel du parc de logements et de l'incidence des programmes et services liés à l'habitation. Informez la communauté des avantages de ce changement et des conséquences qui découleraient du statu quo. Encouragez la participation des membres de la communauté dans le processus d'élaboration de solutions. Ceux-ci peuvent aider notamment en discutant de la politique et des procédures et en offrant des suggestions concernant les mesures à adopter en cas de défaut de paiement ou les incitatifs pouvant être offerts à ceux qui respectent les échéances. La participation de la collectivité fera en sorte qu'elle appuiera davantage le changement et augmentera son niveau de tolérance aux sanctions.

Étape quatre : établir un plan de travail

Une fois que la communauté s'est entendue sur les mesures à prendre, la Première Nation doit établir un plan de travail. Ce plan de travail décrira en détail les mesures à prendre, le moment où elles seront mises en œuvre, la personne responsable et les ressources qui seront nécessaires. Le plan de travail doit également établir de quelle manière les changements seront communiqués et mis en œuvre.

Première Nation de Salmon Rapids

Parc de logements de la Première Nation de Salmon Rapids

La Première Nation de Salmon Rapids compte une population de 500 habitants. Elle est propriétaire de 50 logements et assume les frais permanents de leur entretien et des réparations qui y sont faites. Tous ces logements sont des maisons de plain-pied de trois chambres. Trente d'entre elles, pour la plupart construites entre 1980 et 1992, ont été financées à l'aide des sources de revenus de Salmon Rapids. La construction de vingt autres (entre 1995 et 2004) a été financée dans le cadre du programme de la SCHL établi en vertu de l'article 95.

État matériel du parc de logements

En moyenne, Salmon Rapids débourse 1 000 \$ par année par logement pour l'entretien et les réparations.

- Portefeuille financé par Salmon Rapids (30 logements) : les logements présentent des signes de vieillissement et nécessitent des réparations fréquentes. Les inspections ont révélé que les systèmes de puits et de fosses septiques présentent des défaillances car ils sont utilisés au-delà de leur capacité (en raison du surpeuplement). L'on prévoit que les frais de réparations moyens augmenteront de 100 \$ par logement par année.
- Portefeuille financé par le programme de la SCHL en vertu de l'article 95 : ces logements ont été régulièrement entretenus.

Situation financière

Paiements liés au logement

- Portefeuille financé par Salmon Rapids (30 logements) : les occupants ne versent aucune contribution pour le logement.
- Portefeuille financé par le programme de la SCHL en vertu de l'article 95 : les occupants versent un loyer. Quatorze locataires reçoivent des prestations d'aide sociale (l'allocation-logement est versée directement pour couvrir leur loyer). Les six autres locataires ne reçoivent pas de prestations d'aide sociale; seulement un paie son loyer en entier, alors qu'un autre verse environ la moitié de son loyer et que les quatre autres locataires refusent d'effectuer leurs paiements.

Déficit lié au logement

Cette année, le portefeuille de logements présente un déficit de 90 000 \$. Salmon Rapids a utilisé ses propres sources de revenu pour couvrir le remboursement de prêts bancaires à l'égard des logements financés par le programme de la SCHL établi en vertu de l'article 95, ainsi que les réparations effectuées à ces logements. Salmon Rapids a accumulé un retard de deux mois relativement au remboursement des prêts bancaires pour les logements financés par la SCHL, et la réserve de remplacement pour ces logements est en situation de sous-financement.

Besoins en matière de logement

La population de Salmon Rapids a augmenté de 20 % au cours des deux dernières années. Quarante familles sont inscrites sur la liste d'attente pour de nouveaux logements, et il existe une longue liste de demandes de réparations. Plus de la moitié des ménages qui habitent dans les 30 maisons appartenant à Salmon Rapids vivent dans des conditions de surpeuplement.

Politique sur le logement

La politique sur le logement de Salmon Rapids comprend une politique de paiement. Alors que les occupants des maisons appartenant à Salmon Rapids n'ont signé aucun type d'accord, tous les occupants des logements financés par la SCHL ont été tenus de signer un bail à l'emménagement. Il n'y a pas eu d'activités de perception systématiques dans la communauté. Salmon Rapids a un comité du logement, mais sa participation dans le domaine de l'habitation est limitée.

Première Nation de Salmon Rapids
État des revenus et des dépenses
Exercice se terminant le 31 mars 20XX

	Logements financés de Salmon Rapids (30)	Logements financés par le programme de la SCHL en vertu de l'article 95 (20)	Total
Revenus			
Prestations d'aide sociale	---	53 760	53 760
Droits d'occupation	---	4 200	4 200
Subvention en vertu de l'article 95	---	70 000	70 000
Total des revenus	---	127 960	127 960
Dépenses			
Entretien et réparations	30 000	20 000	50 000
Assurance	---	7 500	7 500
Salaires / location d'un bureau	21 000	14 000	35 000
Réserve de remplacement	---	---	---
Remboursement de prêts	---	125 000	125 000
Audit	---	1 000	1 000
Total des charges	51 000	167 500	218 500
Résultat/déficit	(51 000)	(39 540 \$)	(90 540 \$)

Étape un : définir et communiquer la situation

Discutez de l'état du parc de logements de Salmon Rapids et répondez aux questions suivantes :

Q.1 Quels problèmes nuisent aux activités quotidiennes du service du logement?

Q.2 Selon vous, pourquoi ces problèmes existent-ils?

Q.3 Quelles seraient les répercussions possibles sur la communauté si aucun changement n'était apporté?

Étape deux : établir et clarifier les rôles et les responsabilités

Exercice – Déterminez comment chaque groupe ci-dessous peut soutenir la mise en œuvre et l'exécution de la politique visant à ce que les occupants assument des frais pour leur logement.

Les membres de la communauté

Soutenir et promouvoir publiquement les programmes de logement, appuyer toutes les décisions, ne jamais solliciter une exception à la politique sur le logement, assister et participer activement aux réunions de la communauté, toujours donner l'exemple.

Le Chef et le Conseil

Le comité du logement

Le personnel du service du logement

Les occupants

Étape trois : élaborer des solutions communautaires

Quatre solutions possibles pour Salmon Rapids sont présentées ci-dessous. Choisissez-en une et répondez aux questions suivantes.

- Solution n° 1** Utiliser les sources de revenus de la Première Nation (éducation, aide sociale, développement économique) afin de combler le déficit du secteur de l'habitation.
- Solution n° 2** Ne rien faire, espérer que le problème se réglera tout seul.
- Solution n° 3** Élaborer un projet de collecte de fonds pour générer suffisamment de fonds afin de combler le déficit annuel (bingo, casino, etc.).
- Solution n° 4** Facturer et recouvrer des frais de logement auprès de tous les locataires des logements résidentiels appartenant à Salmon Rapids et/ou aux locataires qui reçoivent des services liés au logement fournis par Salmon Rapids.

Nous choisissons la solution n° _____

Q.1 Quels sont les avantages pour la communauté?

Q.2 Quels sont les impacts négatifs pour la communauté?

Q.3 S'agit-il de la meilleure solution pour la communauté? Pourquoi?

Étape quatre : établir un plan de travail

Solution communautaire : facturer et recouvrer des frais de logement (loyer, droits d'occupation, frais d'entretien) auprès des locataires des logements appartenant à Salmon Rapids.

Plan d'action :	Responsable :	Échéance :
1. Consulter les membres de la communauté concernant la situation et confirmer la nécessité d'un changement.	Personnel du service de logement, Chef et Conseil, comité du logement	1 mois et demi
2. Élaborer/réviser la politique afin d'inclure la facturation des services liés au logement	Personnel du service de logement	1 mois
3. Déterminer la formule selon laquelle le montant des paiements sera calculé	Personnel du service de logement et des finances	2 mois
4. Établir les sanctions qui seront appliquées en cas de défaut de paiement	Communauté, personnel du service de logement	1 mois
5. Élaborer des documents et outils à l'appui de la politique (accord sur le logement, entente de remboursement, règlements)	Personnel du service de logement, avocats	4 mois
6. Dispenser une formation et fournir du soutien au personnel et aux membres du comité du logement	Cabinet d'experts-conseils	1 mois
7. Informer tous les occupants du changement de politique	Personnel du service de logement, comité du logement	6 mois
8. Mettre en œuvre la politique et effectuer un suivi	Personnel du service de logement, comité du logement	12 mois
9. Réviser périodiquement la politique	Personnel du service de logement, comité du logement	Permanent

Ressources nécessaires

- Personnel qualifié.
- Les services de consultants externes pourront être retenus, au besoin (élaboration de la politique, animation des assemblées communautaires).
- Financement pour les ressources externes et les assemblées communautaires.
- Conseils juridiques concernant la politique, les accords sur le logement, les règlements, les avis, etc.

Stratégie de communication et de mise en œuvre

- Déterminer de quelle manière l'information sera communiquée.
- Fixer une date réaliste pour la mise en œuvre.
- Mettre au clair les rôles et les responsabilités de toutes les parties.
- Tenir une série de rencontres communautaires.

DIX SUGGESTIONS CLÉS – FACTURATION ET PERCEPTION DE FRAIS POUR LES PROGRAMMES ET SERVICES LIÉS AU LOGEMENT

- 1) Obtenir le soutien continu de la part du Chef et du Conseil et de la communauté.
- 2) Confirmer le coût de chaque programme et service lié au logement fourni par la Première Nation.
- 3) Déterminer la formule selon laquelle le montant des paiements sera calculé (c'est-à-dire fondé sur les charges opérationnelles ou sur le revenu des ménages, la taille des ménage et l'état du logement, ou sur la valeur du service fourni).
- 4) Reconnaître le fait que les paiements doivent être abordables pour l'occupant *et* pour la Première Nation.
- 5) Mettre en place une politique de paiement qui traduise les besoins et les valeurs de la communauté et qui soit approuvée par le Conseil.
- 6) Adopter une politique de perception assortie d'échéances, et les faire respecter en tout temps, sans exception.
- 7) Établir un système de suivi des paiements reçus et des arriérés.
- 8) S'assurer que des accords sur le logement et des ressources connexes sont en place (par exemple, des avis de paiement en retard, des accords de remboursement) afin d'appuyer et d'appliquer la politique de paiement.
- 9) Disposer de suffisamment de personnel qualifié.
- 10) Réinvestir les revenus tirés du logement dans les programmes et les services liés au logement.

Directives :

Étape 1 : Examiner chacun des énoncés de politique présentés ci-dessous. Cochez ceux que vous estimez être clairs, précis et détaillés.

Étape 2 : Pour ceux qui ne le sont pas, réécrivez l'énoncé afin de le rendre suffisamment clair, précis et détaillé, tant pour l'occupant que pour la Première Nation.

Politique sur les paiements

- 1) Le service du logement déterminera pour chaque occupant le montant du paiement mensuel devant être effectué.
- 2) Chaque année, le service du logement effectuera une révision des paiements. Les occupants seront informés, par écrit, de tout changement apporté à leur paiement mensuel au moins 60 jours avant la date d'entrée en vigueur du changement.
- 3) Les aînés ne sont pas tenus d'assumer de frais de logement.
- 4) Un accord sur le logement doit être signé par l'occupant et le service du logement avant l'emménagement. L'accord définit les responsabilités en matière de paiement de l'occupant.
- 5) Les versements doivent être effectués par l'occupant au bureau du logement le premier jour civil de chaque mois.
- 6) Le défaut de se conformer aux modalités de la politique sur les paiements entraînera des poursuites juridiques à l'encontre de l'occupant.

Voici certains éléments clés qui devraient faire partie de la politique de paiement.

Qui doit payer?

Exemple pour une politique de location : tous les membres qui vivent dans un logement appartenant à la Première Nation de Salmon Rapids doivent verser un loyer mensuel pour leur logement.

Paielements

- Indiquer de quelle manière le montant du paiement est établi (c'est-à-dire en fonction des charges opérationnelles, du revenu du ménage ou de la taille ou de l'âge du logement).
- Faire référence à l'accord sur le logement signé par l'occupant. L'accord doit indiquer les exigences de la politique en matière de paiement pour le logement.
- Préciser l'échéance des paiements (le premier jour civil de chaque mois, par exemple).
- Indiquer le mode de paiement (espèces, mandat, retenue salariale, débit) et l'endroit où il doit être effectué.
- Souligner qu'un avis sera envoyé par la Première Nation lorsque le montant du paiement augmentera (au moyen d'un préavis écrit d'au moins 60 jours).

Autres frais de logement – Quels autres services sont couverts par le paiement (eau courante, électricité, etc.)?

Si des frais de logement comme l'eau ou l'électricité ne sont pas compris dans le paiement, la politique doit clairement indiquer tous les autres frais de logement qui doivent être assumés par le locataire.

Politique de perception – Qu'arrive-t-il lorsqu'un compte est en souffrance?

- Déterminer les mesures qui seront prises par la Première Nation lorsqu'un compte accumule des arriérés (avis de paiement en retard et suivi). Indiquer le calendrier selon lequel la Première Nation émettra des avis et les délais qui seront accordés à l'occupant pour répondre.
- Décrire les options dont l'occupant peut se prévaloir pour rembourser les arriérés (accord de remboursement).
- Préciser les sanctions en cas de défaut de paiement continu ou lorsqu'un accord de remboursement a été conclu mais n'a pas été respecté.

Exemples : L'occupant pourrait se voir refuser l'accès à des services non essentiels.

La Première Nation présentera une plainte devant le tribunal.

La Première Nation confiera le dossier à une agence de perception.

Exemptions – Si la politique prévoit des exemptions, celles-ci doivent être clairement énoncées.

1. Créez un sentiment d'appartenance :

Le logement est un actif communautaire qui concerne tous les membres de la communauté. Écoutez leur commentaires, invitez-les à faire des suggestions sur la manière dont les questions relatives au logement devraient être traitées. Rappelez-leur que la politique a été élaborée en réponse à un enjeu qui a un impact sur l'ensemble de la communauté.

2. Faites ressortir les avantages :

Passez en revue les avantages découlant du fait d'adopter et de mettre en œuvre une politique de paiement (cela permet de continuer de fournir des logements convenables aux membres de la communauté).

3. Présentez les conséquences :

Discutez des conséquences pouvant découler du fait de ne pas adopter de politique ou de ne pas la mettre en œuvre (cela pourrait mener à un manque de fonds pour la réparation de logements existants ou la construction de nouvelles habitations).

4. Attaquez-vous aux points de résistance :

Prévoyez d'avance les points de résistance et réactions négatives à l'encontre de la politique. Quelles sont les préoccupations des membres de la communauté concernant la politique? Tâchez d'en apprendre le plus possible à l'égard de ces préoccupations afin d'être prêt à y répondre efficacement.

5. Ne faites pas d'exception :

Traitez toutes les parties sur un pied d'égalité, et n'autorisez aucune exception à la politique. Gardez en tête que si vous permettez ne serait-ce qu'à une seule personne d'omettre d'effectuer ses paiements, d'autres voudront recevoir le même traitement.

6. Donnez l'exemple :

Soutenez en tout temps la politique sur le logement. Si vous vivez dans un logement appartenant à la Première Nation, il est crucial que vous versiez toujours vos paiements à temps et que vous respectiez en tout temps la politique et les conditions de votre accord sur le logement.

Directives

Dans le cadre du programme de logement établi en vertu de l'article 95 de la Première Nation de Salmon Rapids, les locataires sont tenus de verser un loyer mensuel. Ils devront bientôt également assumer d'autres frais, tels que les frais de chauffage et d'électricité, ce qui n'est pas le cas dans leur logement actuel. Dans le cadre du processus de demande de logement, il importe d'effectuer une analyse de l'abordabilité afin que le service du logement et le demandeur puisse évaluer si le locataire potentiel a les moyens de verser le loyer mensuel et de couvrir les autres frais liés au logement. Le personnel du service du logement doit aider le demandeur à remplir le formulaire.

Étape 1 – Déterminez le revenu mensuel du ménage

Assurez-vous que le demandeur indique le revenu net total du ménage (après déductions) comprenant toutes les sources de revenu de tous les adultes qui emménageront dans le logement. Seul le revenu gagné par les personnes à charge qui étudient à temps plein ne doit pas être comptabilisé.

Étape 2 – Indiquez les dépenses mensuelles associées au logement

Important – Remplissez cette section de l'analyse de l'abordabilité avant l'entrevue!

Ces dépenses doivent être calculées en fonction des charges opérationnelles moyennes du logement pour l'année précédente ou de coûts similaires (par exemple, les frais de chauffage moyens).

Étape 3 – Déterminez les dépenses non reliées au logement

Faites en sorte que le demandeur lise et remplisse chacun des éléments de la liste afin de s'assurer qu'il tient compte de toutes les dépenses non reliées au logement.

Étape 4 – Abordabilité (montant restant)

Prenez le revenu mensuel établi à l'étape 1, déduisez le montant mensuel des dépenses relatives au logement indiquées à l'étape 2, puis déduisez les dépenses mensuelles non reliées au logement du demandeur consignées à l'étape 3. Le résultat indique si le demandeur a ou non les moyens de payer le loyer mensuel ainsi que les autres frais mensuels se rapportant au logement, tout en assumant ses dépenses non reliées au logement.

Étape 5 – Total des dépenses en tant que pourcentage du revenu

L'étape finale consiste à confirmer si le demandeur remplit les conditions d'admissibilité de la Première Nation de Salmon Rapids en matière d'abordabilité. Un ratio acceptable de dépenses par rapport au revenu est de 0,90 ou moins. Si le montant restant est faible ou négatif, prévoyez une rencontre avec le conseiller en matière de location et discutez des avenues possibles en vue d'accroître le niveau d'abordabilité pour le demandeur.

Quels frais de logement ai-je les moyens de payer?

Nom du demandeur : _____

Date de l'entrevue : _____

Étape 1 : revenu mensuel du ménage

Dressez la liste de tous les revenus NETS réguliers (après déductions) de tous les membres adultes permanents du ménage qui habiteront dans le logement.

Sources de revenu mensuel net	Montant mensuel moyen
Revenu net d'emploi (revenu après impôts et déductions)	\$
Prestations d'aide sociale	\$
Prestations de retraite	\$
Prestations d'assurance-emploi	\$
Pension alimentaire pour enfant	\$
Autres revenus	\$
Total du revenu mensuel net	\$

Étape 2 : dépenses mensuelles prévues pour le logement

Cette section sera remplie avec l'aide d'un représentant du service du logement qui vous communiquera les dépenses moyennes pour le logement que vous pouvez vous attendre à payer, d'après les frais moyens pour le type de logement pour lequel vous présentez une demande.

Dépenses prévues se rapportant au logement	Montant mensuel moyen
Loyer/versement hypothécaire/droits d'occupation, frais d'entretien, paiement sur prêt	\$
Services publics (si ceux-ci doivent être payés séparément, notamment l'électricité, l'approvisionnement en eau, le traitement des eaux usées, la collecte des ordures, etc.)	\$
Assurance	\$
Réparations et entretien	\$
Autres frais (préciser)	\$
Total des dépenses liées au logement	\$

Étape 3 : dépenses non reliées au logement

Faites maintenant le calcul de toutes vos dépenses mensuelles courantes ne se rapportant pas au logement.

Dépenses courantes non reliées au logement	Montant mensuel moyen
Épicerie	\$
Vêtements	\$
Frais de garde, frais de scolarité, inscription à des activités sportives et autres frais connexes	\$
Téléphone, télévision par câble, internet	\$
Assurance (habitation, véhicule, médicale)	\$
Remboursement de prêt pour une automobile ou un camion	\$
Essence et autre frais de transport, y compris les réparations de voiture	\$
Remboursement d'un prêt personnel	\$
Versements au compte de la carte de crédit	\$
Activités récréatives	\$
Autres dettes	\$
Économies	\$
Total des dépenses mensuelles non reliées au logement	\$

Étape 4 : abordabilité (montant restant)

Total du revenu mensuel net de l'étape 1		\$
Total des dépenses mensuelles se rapportant au logement de l'étape 2	<i>Moins</i>	\$
Montant disponible pour les dépenses mensuelles non reliées au logement	<i>Égale</i>	\$
Total des dépenses non reliées au logement de l'étape 3	<i>Moins</i>	\$
Différence	<i>Égale</i>	\$

Une personne accumule des arriérés lorsqu'il y a un retard (retard de paiement, paiement partiel ou aucun paiement) relativement à son obligation d'assumer certaines dépenses pour son logement, notamment :

- Loyer
- Droits d'occupation
- Frais d'entretien
- Remboursement hypothécaire
- Remboursement d'un prêt pour rénovations ou d'un autre prêt
- Frais de service liés à d'autres coûts associés au logement (système d'égouts, approvisionnement en eau, collecte des ordures, etc.)
- Autres

EXEMPLE – POLITIQUE DE PERCEPTION

Échéance	Mesure	Rappels
3 ^e jour ouvrable du mois	Avis écrit à l'occupant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappeler à l'occupant le fait que le paiement doit être versé le premier jour du mois et le montant de celui-ci. ▪ Garder une copie de l'avis de rappel au dossier.
15 ^e jour civil du mois	Deuxième avis écrit à l'occupant et communication personnelle avec celui-ci (appel téléphonique ou visite à domicile). Confirmation du délai dont dispose l'occupant pour remplir ses obligations.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafraîchir la mémoire de l'occupant concernant la politique de paiement et la clause relative au paiement contenue dans l'accord sur le logement. ▪ Demander à l'occupant d'expliquer pourquoi son paiement est en retard. ▪ Négocier une entente avec l'occupant afin qu'il effectue le paiement. Lui demander de signer un accord de remboursement et lui en remettre une copie. ▪ Prendre des notes écrites pour résumer vos conversations téléphoniques et conserver les accords de remboursement au dossier.
Dernier jour ouvrable du mois	Troisième avis écrit à l'occupant et suivi par téléphone ou à domicile. Confirmation du délai dont il dispose pour remplir ses obligations ainsi que des sanctions qu'il risque d'encourir si le défaut de paiement se maintient.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirmer le montant dû et la date d'échéance initiale du paiement. Si un accord de remboursement a été conclu et n'a pas été honoré, rappeler à l'occupant la teneur de cette entente. ▪ Demander à l'occupant s'il y a un problème l'ayant empêché d'effectuer le paiement. ▪ Mentionner la politique relative aux arriérés de paiement et les mesures visant à sanctionner un défaut de paiement continu. ▪ Établir un délai pour la réception du paiement (idéalement 10 jours). ▪ Verser une copie de l'avis écrit au dossier.
<p>Deuxième mois pendant lequel le compte est en souffrance, aucun paiement n'a été effectué et aucun accord de remboursement n'a été conclu ou l'accord de remboursement n'a pas été respecté.</p>		
Si, le onzième jour civil du deuxième mois, l'occupant n'a toujours pas remboursé ses arriérés ou conclu d'accord de remboursement, émettre un avis de dix jours afin d'imposer des sanctions.	Quatrième et dernier avis (lettre) au locataire – demande finale pour le remboursement entier des arriérés. Envoyer l'avis par courrier recommandé, remettre en personne à une personne adulte à domicile, ou placer l'avis sur la porte d'entrée du logement, en présence d'un témoin pour confirmer que l'avis a bel et bien été donné.	<p>La mise en demeure finale doit comprendre les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ montant en dollars des arriérés en souffrance; ▪ modes de paiement (espèces, mandat, chèque certifié); ▪ échéance pour la réception du paiement – délai final (normalement 10 jours); ▪ description des mesures qui seront prises (sanctions) si le paiement n'est pas reçu avant l'échéance — renvoi à la politique de paiement; ▪ indication selon laquelle un paiement partiel des arriérés sera ou non accepté;
À la fin du délai prévu dans la mise en demeure finale	Envoi d'une lettre confirmant les poursuites juridiques / imposition de sanctions.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ information sur la politique et les procédures de la Première Nation relativement aux poursuites juridiques ou aux sanctions.

EXEMPLE – ACCORD DE REMBOURSEMENT DES ARRIÉRÉS

Nom de l'occupant :			
Numéro du compte :			
Montant du paiement mensuel	\$	Montant des arriérés	\$

Accord de remboursement des arriérés conclu entre

Le ou les occupants : _____

-Et - Première Nation de Salmon Rapids

Je/nous, l'occupant/les occupants, reconnais/reconnaissons que des arriérés en souffrance au montant de _____ \$ se sont accumulés à notre compte. Afin de rembourser le montant total des arriérés, je conviens / nous convenons de payer le paiement mensuel régulier dû le 1^{er} jour de chaque mois, plus une somme pour le recouvrement des arriérés, pendant la période ci-après indiquée, comme suit :

Date d'échéance (1 ^{er} jour de chaque mois)	Montant du paiement mensuel régulier	Montant pour le recouvrement des arriérés	Total
	\$ +	\$	\$
	\$ +	\$	\$
	\$ +	\$	\$

Par les présentes, je sou mets / nous sou mettons un paiement de \$ *(15 % des arriérés)* à titre de remboursement initial des arriérés en souffrance.

Je comprends / nous comprenons que le non-respect de l'accord de remboursement décrit ci-dessus constituera un motif pour que la Première Nation de Salmon Rapids prenne des mesures correctives, suivant la procédure indiquée dans notre accord sur le logement.

Signature de l'occupant :	Date :
Signature de l'occupant :	Date :
Signature du représentant du service du logement :	Date :

Le service du logement reçoit un appel de Sadie John, une aînée. Elle vient tout juste de recevoir l'avis d'arriérés que vous lui avez envoyé le 3^e jour du mois, et elle est un peu contrariée par le fait que vous continuez de lui envoyer ces avis. Elle affirme que ses paiements sont en retard car elle ne reçoit sa prestation de retraite que le 12^e jour du mois; c'est à ce moment-là qu'elle paie son loyer. Elle vous rappelle qu'elle effectue toujours son paiement avant la fin du mois, et que vous devez cesser de l'importuner avec vos avis de rappel et vos coups de fil. Elle dit que c'est une perte de temps et d'argent que de continuer de lui téléphoner, et que si vous ne cessez pas cette pratique, elle téléphonera au Chef pour se plaindre de votre comportement.

Un examen du dossier montre que, bien que son paiement arrive habituellement en retard, Sadie paie toujours la somme due en entier avant la fin du mois. Vous lui expliquez que les paiements sont exigibles le premier jour du mois et que, si le loyer n'a pas été reçu ce jour-là, le compte est en souffrance. Bien que vous reconnaissiez le fait qu'elle paie toujours son loyer, vous ne pouvez pas faire d'exception à la politique de paiement. Malgré le fait que Sadie soit très irritée et qu'elle ait menacé de téléphoner au Chef, vous l'informez que vous continuerez d'envoyer les avis d'arriérés si le paiement est en retard.

1. La politique de perception a-t-elle été suivie? **Oui** **Non**
2. Quel conseil donneriez-vous à Sadie John ou au personnel du service du logement en charge du dossier?

Nous sommes le 15 novembre et vous examinez le compte de Martin Albert; le compte est en souffrance depuis un mois et demi (le montant du loyer est de 300 \$). En passant en revue l'historique du compte, vous remarquez que ce compte a souvent été en souffrance pendant plus d'un mois; cependant, Martin rembourse toujours les arriérés sur réception d'une mise en demeure finale.

Les notes au dossier indiquent que le premier avis d'arriérés a été envoyé le 10 octobre. Martin a téléphoné le 14 pour informer que sa voiture était tombée en panne et qu'en raison de réparations imprévues qu'il devait assumer, il n'a pas été en mesure de payer son loyer de 300 \$. Le compte rendu de la conversation téléphonique consignée au dossier indique que Martin a déclaré qu'il effectuerait deux versements de 150 \$ – un le 16 octobre et l'autre le 24 octobre. Le premier versement est arrivé à temps; cependant, le deuxième n'a toujours pas été reçu. Martin a été contacté par téléphone le 28 octobre concernant le montant en souffrance de 150 \$; la note au dossier indique qu'il avait oublié le paiement et qu'il enverrait l'argent le plus rapidement possible. Un autre avis d'arriérés a été envoyé à Martin le 10 novembre. Aucun autre contact n'a été établi.

1. La politique de perception a-t-elle été suivie? **Oui** **Non**
2. Si vous avez répondu « non » à la question 1, veuillez décrire les étapes qui ont été sautées.

Robert et Jeannie vivent depuis huit ans dans une maison de trois chambres appartenant à la Première Nation. Bien qu'ils ne soient pas tenus de payer un loyer, ils doivent aider à couvrir le coût des services et de l'entretien de la maison. La Première Nation leur facture 100 \$ par mois pour les frais d'entretien, bien que les charges opérationnelles réelles atteignent presque 300 \$ par mois. Ils ont toujours payé les frais d'entretien avec régularité, mais, il y a deux ans, Robert a subi un accident et n'est plus en mesure de travailler; depuis lors, il est fréquent que leur compte soit en souffrance. Le revenu de leur ménage comprend les prestations d'invalidité de Robert et le salaire de Jeannie qui travaille au centre de santé de la Première Nation.

Le mois dernier, le couple a envoyé un versement de 80 \$ le deuxième jour du mois. Comme le solde en souffrance n'était que de 20 \$, le personnel du service du logement a décidé de ne pas envoyer un autre avis d'arriérés. Ce mois-ci, Robert et Jeannie ont envoyé un paiement de 80 \$ le troisième jour du mois; le compte présente maintenant un solde en souffrance de 40 \$. Le service du logement n'a pas envoyé d'autre avis d'arriérés.

1. La politique de perception a-t-elle été suivie? **Oui** **Non**
2. Si vous avez répondu « non » à la question 1, veuillez décrire les étapes qui ont été sautées.

Frank habite, depuis trois ans, dans un logement de deux chambres d'un ensemble de logements collectifs. Le montant de son paiement mensuel est de 250 \$, ce qui couvre le loyer, l'eau, le chauffage et l'électricité. Frank n'a pas effectué de versements depuis deux mois. Une note au dossier signale que Frank a été en arrêt de travail pendant quelques mois, mais qu'il a récemment trouvé un emploi et est en voie de rembourser ses dettes. La semaine dernière, un employé du service du logement a téléphoné à Frank pour lui demander à quel moment il pensait être en mesure de payer son loyer. Il a répondu qu'il savait que son compte était en souffrance, mais qu'il n'était toujours pas en mesure de payer car il devait d'abord rembourser le prêt sur son camion et qu'il avait besoin d'argent pour payer l'essence afin de pouvoir se déplacer jusqu'à son lieu de travail.

Un examen du dossier de Frank montre qu'il a changé fréquemment d'emploi au cours des dernières années. Pendant ces périodes, il a touché des prestations d'aide sociale, et le service de l'aide sociale a toujours payé son loyer. C'est pendant les périodes où Frank a occupé un emploi que les paiements n'ont pas été faits conformément à l'accord. Le dossier montre également que des arriérés au montant de 1 000 \$ se sont accumulés l'année dernière pendant la période où Frank était employé.

1. La politique de perception a-t-elle été suivie? **Oui** **Non**
2. Si vous avez répondu « non » à la question 1, veuillez décrire les étapes qui ont été sautées.

Cheryl et Patrick sont propriétaires d'un logement couvert par une garantie d'emprunt ministérielle (GEM). Ils sont devenus propriétaires il y a trois ans, et leur logement est l'un des douze logements de la Première Nation qui sont garantis en vertu d'une GEM. Leur paiement mensuel est de 850 \$. En plus de rembourser leur prêt, ils sont responsables d'assumer toutes les dépenses relatives aux services publics, à l'assurance, à l'entretien et aux réparations. Ils sont tous deux employés à plein temps et leur revenu totalise 64 000 \$. Ils ont un enfant âgé de six mois.

L'année dernière, leur prêt bancaire a accumulé des arriérés à deux reprises, et la banque a contacté la Première Nations afin de l'informer de la situation. Dans les deux cas, le personnel du service de logement a communiqué avec Cheryl et Patrick, et ceux-ci ont effectué le versement sur leur prêt. La banque vous téléphone aujourd'hui pour vous informer que leur compte est en souffrance depuis deux mois et demi et qu'elle devra bientôt avoir recours à la GEM. La banque suit son propre processus de recouvrement, mais elle tient la Première Nation au courant des arriérés accumulés sur les prêts garantis par la Première Nation. Si la GEM est utilisée, ce serait la troisième fois cette année. Vous avez téléphoné à Cheryl et Patrick afin de discuter de la situation. Ils vous informent qu'avec le nouveau bébé ils ne sont plus en mesure d'effectuer leurs paiements à la banque. Ils aimeraient que la Première Nation les aide et estiment qu'ils devraient recevoir une subvention comme certains autres membres de la collectivité qui habitent dans des logements situés dans la réserve.

1. La Première Nation devrait-elle établir sa propre politique de paiement et un processus pour les logements garantis en vertu d'une GEM? **Oui** **Non**

Veillez expliquer votre réponse.

2. La Première Nation a-t-elle la responsabilité de leur venir en aide? **Oui** **Non**

Veillez expliquer votre réponse. Tenez compte des répercussions sur la Première Nation pour tous les autres prêts ayant une GEM, et sur la communauté dans son ensemble. Si vous avez répondu « oui », veuillez également indiquer quel type d'aide pourrait être fourni.

3. À votre avis, que peut faire la Première Nation afin de résoudre ce genre de problème à l'avenir?

La Première Nation de Salmon Rapids a récemment mis en œuvre une politique de paiement qui prévoit que tous les occupants des logements appartenant à Salmon Rapids devront payer des frais d'entretien mensuels de 100 \$ et que les occupants des logements du programme en vertu de l'article 95 devront verser un loyer de 350 \$ par mois. Tous les occupants ont signé un accord sur le logement qui confirme leur obligation d'effectuer un paiement mensuel.

Le poste de responsable des relations avec les clients au service du logement est vacant depuis plus de six mois. Afin de se mettre à jour en ce qui a trait à la perception des paiements, les activités de recouvrement ont été en partie reprises par le personnel du service du logement, à raison de quelques heures par semaine. Cet effort a suffi à tenir à jour les registres financiers sur les comptes et à envoyer des avis d'arriérés à un certain moment pendant le mois. Le montant total des arriérés est de 18 455 \$.

Vous avez été embauché temporairement par le Chef et le Conseil pour aider le personnel à recouvrer les sommes en souffrance et pour élaborer une stratégie visant à mettre en œuvre des pratiques régulières de recouvrement des arriérés.

Votre objectif : le Chef et le Conseil vous ont informé que votre objectif est d'élaborer un plan de travail en vue d'éliminer les arriérés sur une période de 6 mois.

En équipe, vous disposez de 30 minutes pour :

- 1) réexaminer les détails du parc de logement de Salmon Rapids;
- 2) définir les mesures à prendre, à court et à long terme, dans le but d'atteindre votre objectif;
- 3) préciser le soutien dont vous aurez besoin de la part du Chef et du Conseil, du comité du logement, du service des finances, du service de l'aide sociale, etc.;
- 4) répondre aux questions de la page 2-51 et être prêt à partager vos réponses avec le groupe.

Points dont vous devez tenir compte :

- assurez-vous que votre plan de travail est réaliste et applicable;
- prévoyez un examen des progrès et une révision du plan d'action, au besoin;
- rappelez-vous d'être systématique.

SOMMAIRE DES ARRIÉRÉS DE SALMON RAPIDS

La Première Nation de Salmon Rapids enregistre des comptes en souffrance de trois types : (1) les comptes qui sont en souffrance depuis moins d'un mois jusqu'à moins de deux mois; (2) les comptes en souffrance depuis deux mois; (3) les comptes en souffrance depuis trois mois ou plus. Le sommaire des comptes en souffrance est présenté ci-dessous.

Votre équipe a passé en revue tous les comptes et dégagé des problèmes communs et des tendances en matière de paiement. Vous remarquez que :

- tous les comptes ont reçu un certain type d'avis d'arriérés par écrit, bien qu'il n'y ait pas d'approche uniforme concernant le moment auquel l'avis est envoyé;
- quelques comptes sont constamment en souffrance pour de petites sommes (de 25 \$ à 45 \$), et aucun avis d'arriérés n'est envoyé pour ces comptes;
- deux occupants ont refusé d'effectuer leurs paiements tant que des réparations n'auront pas été faites à leur maison;
- dans le cas de quatre comptes, les occupants occupent des emplois saisonniers;
- un occupant a refusé d'effectuer ses versements car, selon lui, « les voisins n'ont rien payé depuis quatre mois, et rien ne leur est arrivé »; il se demande donc pourquoi il devrait, lui, effectuer ses paiements;
- dans deux cas, les occupants ont l'habitude de faire des chèques sans provision;
- pour la plupart des comptes, un accord de remboursement a été conclu verbalement, mais n'a pas été respecté par l'occupant;
- les dossiers indiquent que certains occupants ont déclaré utiliser le montant qu'ils devraient consacrer au paiement de leur logement afin de solder d'autres dettes.

Sommaire des comptes en souffrance

Type de compte	Nombre de comptes en souffrance	Montant des arriérés
Moins d'un mois ou un mois ou plus en souffrance, paiement partiel reçu	20	5 415 \$
Deux mois ou plus en souffrance	8	5 265 \$
Trois mois ou plus en souffrance	6	7 775 \$
TOTAL	34	18 455 \$

GESTION DES ARRIÉRÉS – QUESTIONS POUR L'ÉTUDE DE CAS
DE LA PREMIÈRE NATION DE SALMON RAPIDS

1) Selon vous, quelle est la cause du problème d'accumulation des arriérés?

2) L'objectif peut-t-il être atteint (veuillez justifier votre réponse)?

3) Quels sont vos plans à court terme?

4) Quels sont vos plans à long terme?

5) Comment allez-vous éviter que le problème des arriérés ne devienne récurrent?

PROCHAINES ÉTAPES SUIVANT L'ATELIER DE FACTURATION ET PERCEPTION POUR LES PROGRAMMES ET SERVICES LIÉS AU LOGEMENT

Après avoir participé à cet atelier :

J'estime qu'un calendrier réaliste pour la communauté afin de commencer à facturer et recouvrer des paiements pour le logement est le suivant :

Je suis prêt à examiner/réviser les activités administratives suivantes :

Les personnes qui devraient faire partie de l'équipe de projet sont notamment :

J'estime que nous aurons besoin des ressources suivantes afin de réussir à mettre en œuvre une politique visant à facturer et recouvrer des frais pour les programmes et services liés au logement :

J'estime que les trois principaux éléments devant faire partie de la politique sont :

Coûts du logement

Il s'agit des coûts assumés par la Première Nation. Ils peuvent comprendre notamment les frais de remboursement de prêts bancaires pour la construction, la rénovation et l'achat de logements, le financement d'une réserve de remplacement, l'assurance habitation et l'assurance responsabilité, l'entretien et les réparations, les services publics (dans certains cas), la collecte des ordures, le service d'approvisionnement en eau et le système d'égouts (lorsque le coût de ces services n'est pas assumé par l'occupant) et les charges administratives.

Déficit lié au logement

Un déficit lié au logement s'accumule lorsque le montant des coûts du logement est supérieur à celui des revenus tirés du logement.

Dépenses relatives au logement

Les dépenses relatives au logement sont les frais que l'occupant doit assumer et peuvent notamment comprendre les droits d'occupation (loyer, versement hypothécaire, frais d'entretien), les factures de services publics (électricité, chauffage, eau courante, système d'égouts), les primes d'assurance mobilière pour les locataires et d'assurance immobilière, assurance immobilière et assurance responsabilité pour les propriétaires, et les frais d'entretien et de réparation.

Revenus liés au logement

Les revenus liés au logement peuvent être tirés de subventions fournies par la SCHL ou des sources de revenu de la Première Nation ainsi que des paiements pour le logement effectués par les occupants.

Occupant

Un occupant est un locataire (logement locatif) ou un propriétaire, selon le mode d'occupation du logement.

Autres termes que j'ai appris dans le cadre de cet atelier :

Formulaire d'évaluation d'atelier

Titre du cours

AVONS-NOUS ÉTÉ À LA HAUTEUR?

Voici pour vous l'occasion de nous dire ce que vous pensez de cet atelier. Si vous répondez aux questions du présent formulaire, la SCHL sera en mesure de concevoir, d'améliorer et de présenter des ateliers qui répondront mieux à vos besoins.

Catégorie de l'atelier		Date	Date
Facturation des programmes et services de logement offerts dans les réserves et per		à	
Lieu de l'atelier	Votre Première Nation	Province	
Nom de l'animateur			
1. Je suis un ... (choisir celui des éléments suivants qui s'applique le mieux à vous – ne choisir qu'une seule réponse)			
<input type="checkbox"/> 1. Employé d'un service du logement	<input type="checkbox"/> 2. Agent financier	<input type="checkbox"/> 3. Employé de l'administration d'une Première Nation/gestionnaire de bande	
<input type="checkbox"/> 4. Occupant d'un logement/membre de la collectivité	<input type="checkbox"/> 5. Chef ou membre du conseil d'une Première Nation	<input type="checkbox"/> 6. Membre d'un comité du logement	
<input type="checkbox"/> 7. Constructeur/rénovateur/menuisier/travailleur	<input type="checkbox"/> 8. Inspecteur	<input type="checkbox"/> 9. Professionnel de la santé/infirmier (ère)	
<input type="checkbox"/> 10. Autre, veuillez préciser _____			
2. Dans l'ensemble, est-ce que cet atelier vous a été utile ?			
<input type="checkbox"/> 1. Totalement inutile	<input type="checkbox"/> 2. Pas très utile	<input type="checkbox"/> 3. Neutre	<input type="checkbox"/> 4. Utile <input type="checkbox"/> 5. Très utile
3. Comment jugez-vous la présentation de l'exposé en ce qui concerne l'efficacité ?			
<input type="checkbox"/> 1. Totalement inefficace	<input type="checkbox"/> 2. Pas très efficace	<input type="checkbox"/> 3. Neutre	<input type="checkbox"/> 4. Efficace <input type="checkbox"/> 5. Très efficace
4. Comment évaluez-vous la façon dont on a répondu à vos questions et à vos besoins ?			
<input type="checkbox"/> 1. Totalement inefficace	<input type="checkbox"/> 2. Pas très efficace	<input type="checkbox"/> 3. Neutre	<input type="checkbox"/> 4. Efficace <input type="checkbox"/> 5. Très efficace
5. Les documents de l'atelier étaient clairs et faciles à suivre ?			
<input type="checkbox"/> 1. Pas du tout clair	<input type="checkbox"/> 2. Pas très clair	<input type="checkbox"/> 3. Neutre	<input type="checkbox"/> 4. Clair <input type="checkbox"/> 5. Très clair
6. Quelle est la probabilité que vous utilisiez ce que vous avez appris au cours de l'atelier?			
<input type="checkbox"/> 1. Totalement improbable	<input type="checkbox"/> 2. Pas très probable	<input type="checkbox"/> 3. Neutre	<input type="checkbox"/> 4. Probable <input type="checkbox"/> 5. Très probable
7. Dans quelle mesure votre niveau de connaissances de ce sujet s'est-il accru?			
<input type="checkbox"/> 1. Est demeuré le même	<input type="checkbox"/> 2. En sait un peu plus	<input type="checkbox"/> 3. En sait beaucoup plus	

67166 11/03/2014

Canada

Available in English - 67165

Page 1 de 2



FORMULAIRE D'ÉVALUATION D'ATELIER (SUITE)

8. Suite à votre participation à cet atelier, quel usage ferez-vous de cette information dans votre collectivité?

Si vous avez des commentaires sur cet atelier, veuillez les inscrire ici.

La SCHL peut-elle éventuellement communiquer avec vous pour discuter des effets à long terme de cet atelier?
Si oui, veuillez inscrire vos coordonnées ci-dessous.

Nom

Téléphone

Courriel

Adresse