

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

2025

Entretien des unités de logement public

Chapitre 2

Volume I : Audit de performance
Rapport d'assurance indépendant

Table des matières

Faits saillants du chapitre 2	3
À propos de l'audit	5
Contexte	8
ICP non atteint pour les vacances de logements	9
Aucun suivi de l'achèvement des inspections	10
Les inspections n'ont pas été effectuées conformément à la politique	11
Manque d'uniformité dans la dotation en personnel des inspecteurs	16
Manque de formulaire d'inspection standardisé	18
Ordres de travail ne traitée pas en temps opportun	19
Le budget d'entretien régulier n'est pas adapté aux besoins	26
Les projets M&A n'ont pas été priorisés	27
Le budget n'est pas disponible pour approbateurs des dépenses	28
Annexe I : Recommandations et réponses	30
Annexe II : Objectif et critères d'audit	35
Annexe III : Rapport d'assurance indépendant	36

Société d'habitation du Nouveau- Brunswick

ENTRETIEN DES UNITÉS DE LOGEMENT PUBLIC



Faits saillants du chapitre 2

Les inspections ne sont pas effectuées comme requis

Travaux de réparation et d'entretien non effectués en temps opportun

Budget n'est pas disponible pour les approbateurs des dépenses

CONCLUSION GÉNÉRALE :

Nos travaux d'audit ont permis de conclure que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick ne dispose pas de systèmes et de pratiques adéquats pour s'assurer que les propriétés sont bien entretenues, sécuritaires et habitables pour les locataires en temps opportun.

Aperçu des résultats

ENTRETIEN DES UNITÉS DE LOGEMENT PUBLIC

Les pratiques ne permettent pas d'assurer une surveillance efficace de l'entretien des logements publics

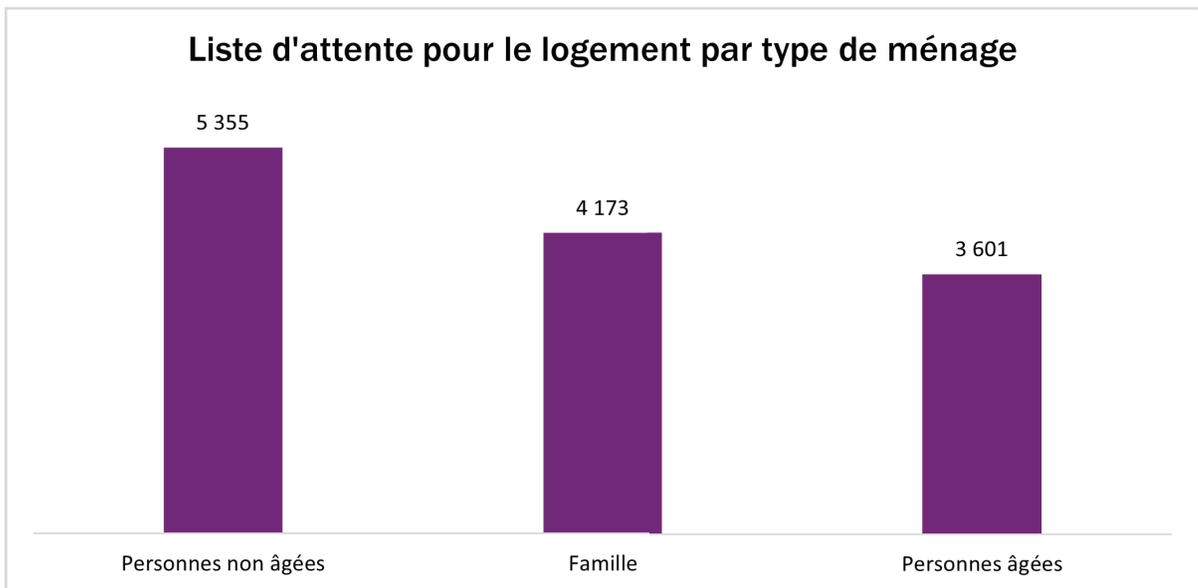


CONSTATIONS	
	85 % des unités ne respectaient pas les exigences annuelles en matière d'inspection intérieure
	71 % des réparations devant être effectuées en moins de 24 heures n'ont pas été effectuées à temps
	36 % de tous les travaux de réparation n'ont pas été effectués en temps voulu
	Le budget n'a pas été disponible aux approbateurs des dépenses
	Budget opérationnel non fondé sur les besoins

À propos de l'audit

INTRODUCTION À L'AUDIT

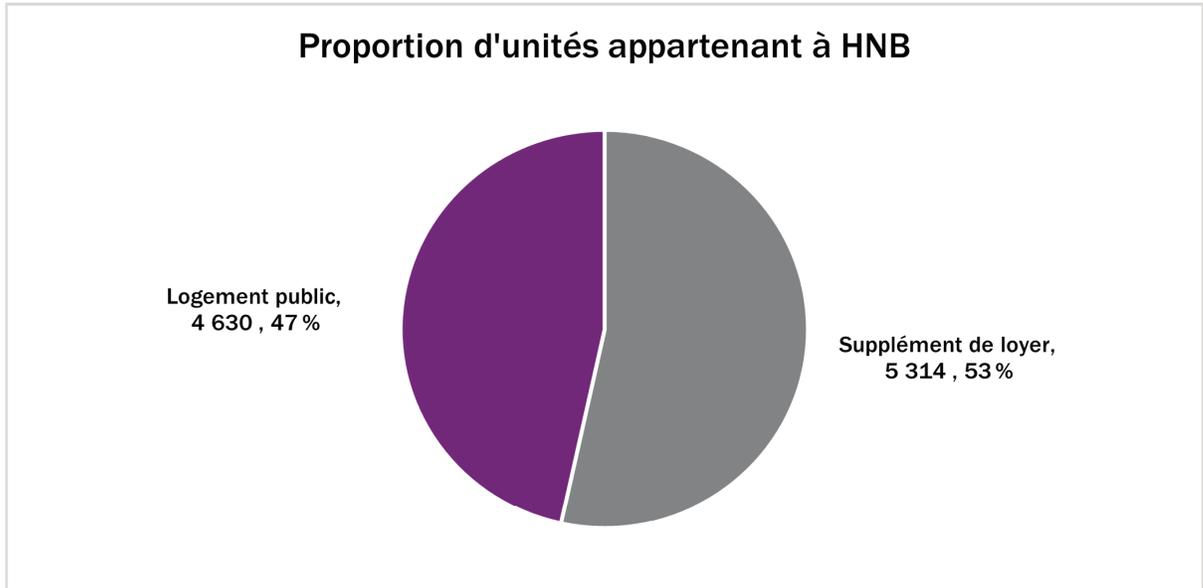
- 2.1** Le programme de logement public vise à fournir des logements sûrs et abordables aux Néo-Brunswickois. Il s'agit de l'un des nombreux programmes supervisés par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (HNB) qui vise à fournir des logements abordables aux ménages à faible revenu.
- 2.2** Les ménages ou les individus peuvent identifier leurs besoins et être placés sur une liste d'attente. Au 31 décembre 2024, la liste d'attente pour un placement dans un logement subventionné comptait 13 129 ménages (21 712 personnes) répartis comme suit :



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

- 2.3** 6 775 ménages sont sur la liste d'attente depuis deux ans ou plus.
- 2.4** La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick a été créée en 1968. Présentement la Société gère 47 pourcent de tous les logements abordables. Ceux qui relèvent du programme de supplément de loyer sont gérés par des propriétaires privés. Le loyer payé par les locataires dans le cadre de l'un ou l'autre programme est plafonné à 30 pourcent du revenu de leur ménage.

2.5 L'inventaire provincial des unités de logement se présente comme suit :



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

POURQUOI AVONS-NOUS CHOISI CE SUJET?

- 2.6** La demande de logements abordables et sûrs augmente au Nouveau-Brunswick. Il est essentiel pour le bien-être des résidents que les logements publics offerts répondent à des normes de sécurité adéquates et soient mis à la disposition des personnes dans le besoin en temps opportun.
- 2.7** La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick reste le plus grand fournisseur de logements subventionnés au Nouveau-Brunswick.
- 2.8** Le programme s'adresse aux personnes à faible revenu, dont beaucoup sont considérées comme des Néo-Brunswickois vulnérables.

ENTITÉ AUDITÉE

- 2.9** Notre entité auditée était la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick.

ÉTENDUE DE L'AUDIT

- 2.10** Nous avons examiné les programmes et les mécanismes d'entretien mis en place pour garantir la sécurité des logements publics en temps opportun.
- 2.11** L'audit a porté sur la période allant du 1er avril 2023 au 31 décembre 2024. Des informations en dehors de cette période ont également été collectées et examinées lorsque cela s'est avéré nécessaire. Dans le cadre de nos travaux, nous avons interrogé le personnel de la HNB, examiné la documentation et visité plusieurs régions.

2.12 L'annexe II et l'annexe III fournissent de plus amples informations sur les objectifs, les critères, l'étendue et l'approche de l'audit.

OBJECTIF DE L'AUDIT

2.13 Notre objectif d'audit était de déterminer si la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick dispose d'un programme d'entretien et de mécanismes adéquats pour les logements publics, afin de s'assurer que les propriétés sont bien entretenues, sécuritaires et habitables pour les locataires.

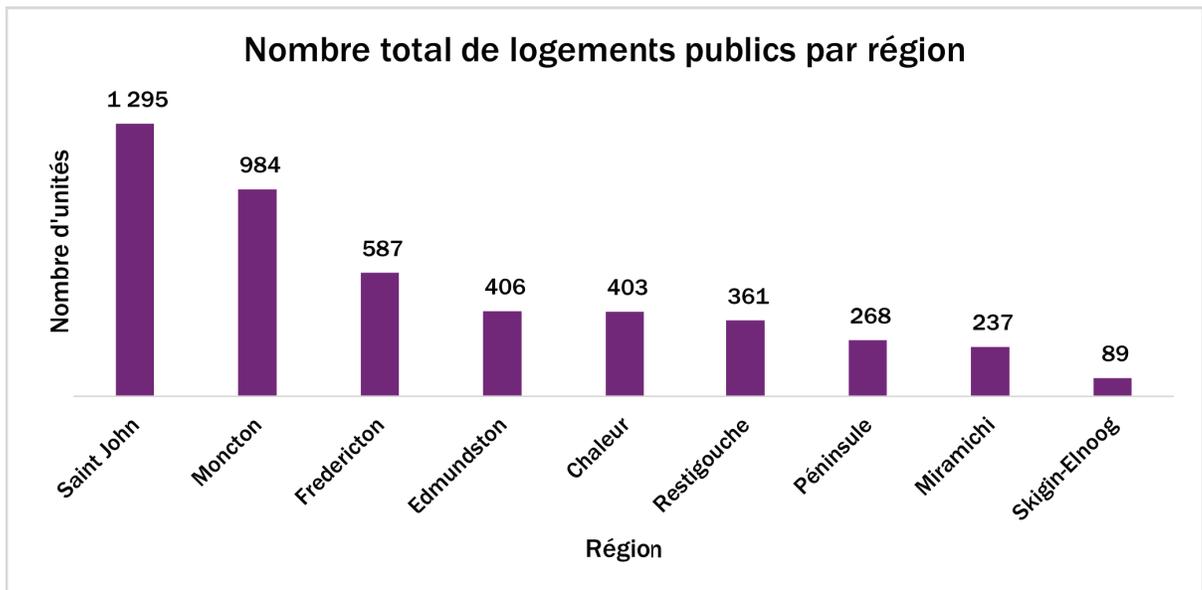
CONCLUSION

2.14 Notre travail d'audit a permis de conclure que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick ne dispose pas de systèmes et de pratiques adéquats pour s'assurer que des logements sécuritaires sont fournis en temps opportun. Les constatations générales sont les suivantes :

- les inspections ne sont pas effectuées pour toutes les unités comme l'exige la politique
- les ordres de travail ne sont pas exécutés en temps opportun
- budget n'est pas disponible pour les approuvateurs des dépenses

Contexte

- 2.15 La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (HNB) est chargée de créer les conditions d'un logement sûr, abordable et accessible pour tous les Néo-Brunswickois.
- 2.16 HNB possède une variété de logements locatifs à travers la province et applique une location basée sur 30 pourcent du revenu du ménage.
- 2.17 Au 31 décembre 2024, HNB était responsable de 4 630 logements publics répartis dans les huit régions géographiques de la province. Bien que suivies séparément, les unités Skigin-Elnoog sont situées partout dans la province. Les unités Skigin-Elnoog permettent aux Autochtones vivant hors des réserves de se loger à des coûts abordables. La répartition des unités par région est présentée ci-dessous :



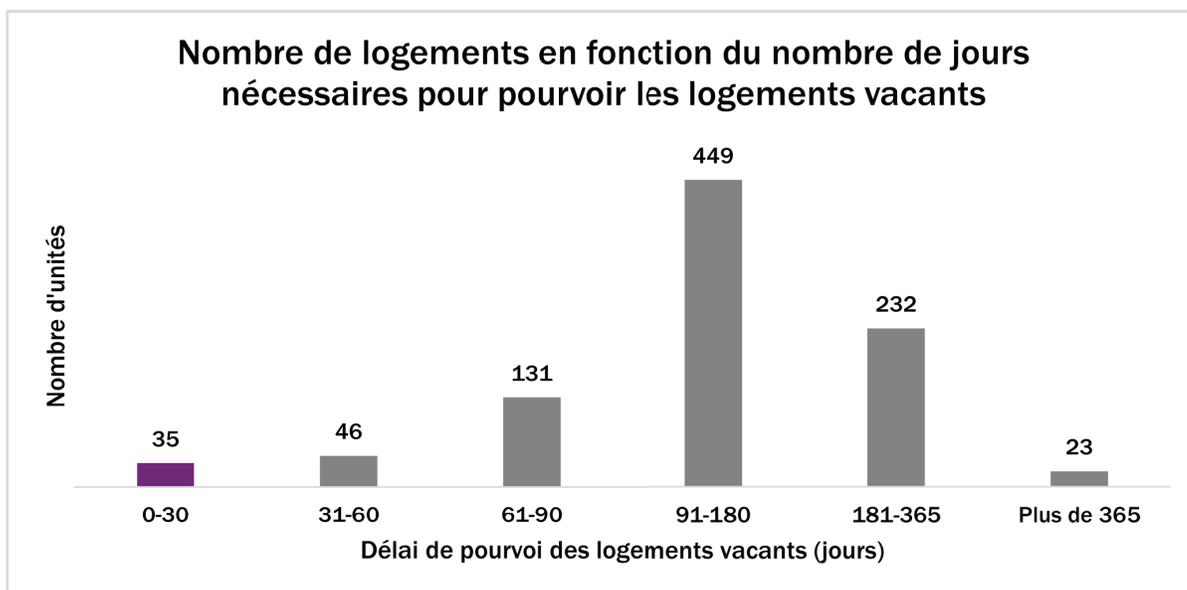
Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

- 2.18 HNB est responsable de l'entretien et de la réparation de ces logements afin de s'assurer que les conditions sont habitables.
- 2.19 La division des Installations de logement est chargée de superviser l'entretien des logements publics. Au sein de cette division, huit gestionnaires des services techniques sont chargés de superviser les huit régions géographiques susmentionnées. Les logements de Skigin-Elnoog sont situés dans les huit autres régions géographiques et sont gérés en collaboration entre la HNB et Skigin-Elnoog Housing Corporation.

ICP non atteint pour les vacances de logements

2.20 Un indicateur clé de performance (ICP) établi dans le *manuel des politiques et procédures du logement public* stipule que « tous les logements vacants doivent être rendus disponibles pour l'occupation aussi rapidement que possible, ou au plus tard dans les 30 jours à compter de la date à laquelle le logement est libéré ».

2.21 Nous avons examiné les données relatives aux ordres de travail provenant du système de la HNB au cours de notre période d'audit et avons constaté qu'il fallait en moyenne 140 jours pour remplir les logements vacants par rapport à l'ICP de 30 jours. Le graphique ci-dessous montre que seulement 35 (4 %) des logements vacants étaient prêts à être occupés dans les 30 jours et que 23 (3 %) prenaient plus d'un an.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

2.22 HNB prépare des rapports détaillés sur les logements vacants qui sont examinés par la direction. Toutefois, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si ces informations ont été utilisées pour remédier aux déficiences et aux problèmes constatés.

Recommandation

2.23 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick enquête sur les lacunes dans la réalisation de l'indicateur clé de performance en matière de vacance et prendre des mesures correctives.

Aucun suivi de l'achèvement des inspections

2.24 La section 403-2 du *manuel des politiques et procédures du logement public* stipule que les gestionnaires des services techniques sont responsables de ce qui suit :

- inspecter chaque année l'entretien intérieur de chaque unité et établir un rapport à ce sujet
- l'élaboration d'un programme d'entretien régulier
- l'inspection trimestrielle de l'entretien extérieur de chaque projet
- vérifier le respect général des conditions du bail par le locataire

2.25 En outre, le manuel précise qu' « il incombe au Département du logement d'entretenir tous les projets d'une manière conforme aux lois et règlements provinciaux et municipaux ».

2.26 Nous avons constaté que la HNB ne surveille pas l'achèvement de ses inspections.

Recommandation

2.27 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick surveille la réalisation des inspections requises.

Les inspections n'ont pas été effectuées conformément à la politique

INSPECTIONS ANNUELLES DE L'INTÉRIEUR DES UNITÉS

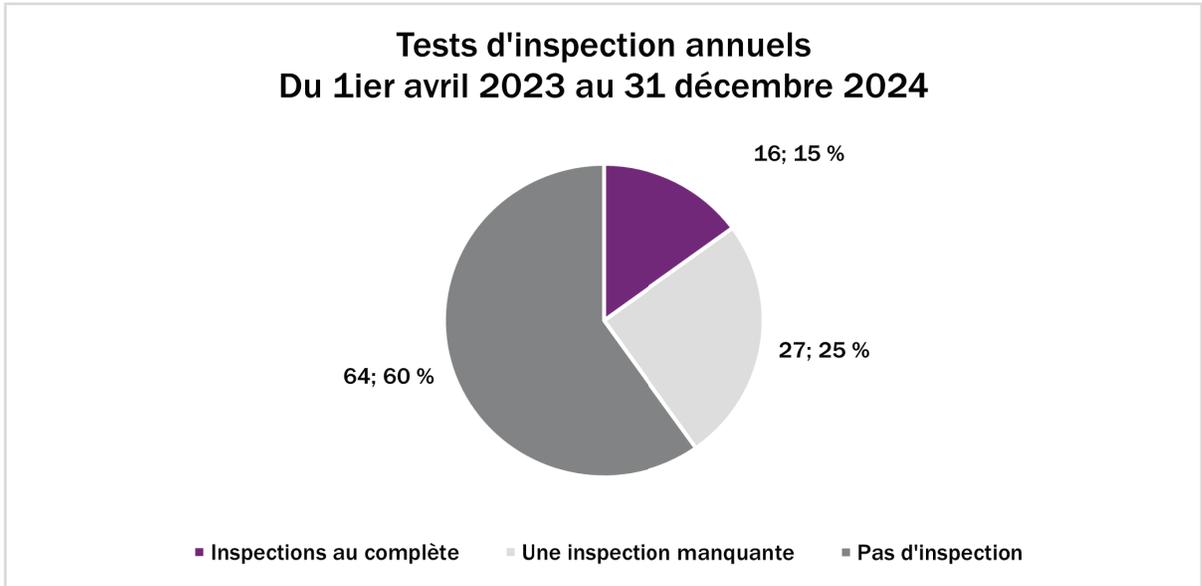
2.28 La section 403-2 du *manuel des politiques et procédures du logement public* indique que « le gestionnaire des services techniques ou son représentant doit inspecter l'intérieur de chaque unité une fois par an ». L'objectif de l'inspection est d'identifier les réparations nécessaires et les coûts associés.

2.29 Nous avons demandé à chaque région si des inspections annuelles avaient été effectuées :

- 4 régions n'effectuent aucune inspection annuelle
- 2 régions n'effectuent des inspections que dans les logements pour personnes âgées
- 3 régions ont indiqué qu'elles effectuaient ces inspections

2.30 Au cours de nos travaux, nous avons pris connaissance d'un incendie qui a détruit la Villa Beauséjour, un complexe de logements publics pour personnes âgées de 10 unités situé dans la région d'Edmundston. Nous avons examiné le rapport du Bureau du prévôt des incendies et avons constaté que la cause du dommage était indéterminée. Cependant, les hypothèses envisagées ont été notées comme étant de nature électrique. Malgré cet incident, cette région ainsi que trois autres continuent de ne pas effectuer les inspections annuelles exigées par les politiques.

2.31 Nous avons visité les régions qui ont indiqué qu'ils ont complété leurs inspections annuelles et avons examiné un échantillon de 107 unités. Le graphique ci-dessous montre que seulement 16 unités (15 %) ont satisfait aux exigences en matière d'inspection au cours de notre période d'audit (avec une inspection en 2023 et en 2024).



2.32 Nous avons examiné plus en détail 31 inspections annuelles et, sur la base des résultats obtenus, nous avons constaté que 24 d'entre elles auraient dû avoir des ordres de travail dans le système de la HNB. Parmi ces inspections :

- 10 avaient des ordres de travail correctement enregistrés dans le système de la HNB
- 14 avaient constaté des déficiences qui n'avaient pas été relevées dans le système de la HNB

2.33 Les problèmes constatés lors des inspections et qui n'ont pas été enregistrés dans le système de la HNB, y compris les détecteurs de fumée, les appareils électroménagers, les revêtements de sol et les fuites d'eau. Nous n'avons pas trouver de preuves que les réparations nécessaires avaient été effectuées.

2.34 Le rôle de l'inspecteur des bâtiments exige des niveaux importants d'expertise technique, ce qui lui permet de cerner efficacement les problèmes. Dans la région de Moncton, les inspections annuelles que nous avons examinées ont été effectuées par des agents de programme plutôt que par des inspecteurs. Nous avons examiné les descriptions de travail des deux postes et constaté que les exigences en matière de formation et d'expérience des agents de programme diffèrent de celles des inspecteurs, comme présenté dans le tableau ci-dessous.

Inspecteur des bâtiments	Agents de programme
Programme d'ingénierie de deux ans ou programme de menuiserie d'un an	Diplôme universitaire (baccalauréat)
Expérience dans le domaine de la construction et/ou de l'inspection des bâtiments	Liaison avec les candidats, les locataires, les propriétaires, les établissements de crédit et les avocats
Nécessite une compréhension du code national de la construction et de son application à l'industrie de la construction	Évaluer les besoins des demandeurs en matière de logement et les orienter vers les ressources communautaires

Recommandations

2.35 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick s'assure que chaque unité fasse l'objet d'une inspection annuelle, comme l'exige la politique en la matière.

2.36 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick s'assure que les inspections des bâtiments soient effectuées par des inspecteurs possédant la formation et l'expérience requises.

INSPECTIONS EXTÉRIEURES TRIMESTRIELLES DES PROJETS

2.37 Le manuel des politiques et procédures du logement public stipule que « le gestionnaire des services techniques ou son représentant doit inspecter l'entretien extérieur de chaque projet tous les trimestres ».

2.38 Nous nous sommes renseignés par région et avons été informés de ce qui suit :

- 6 régions n'effectuent pas ces inspections
- 1 région effectue des inspections trimestrielles, sauf pendant les mois d'hiver
- 2 régions ont indiqué qu'elles effectuaient des inspections mensuelles

Recommandation

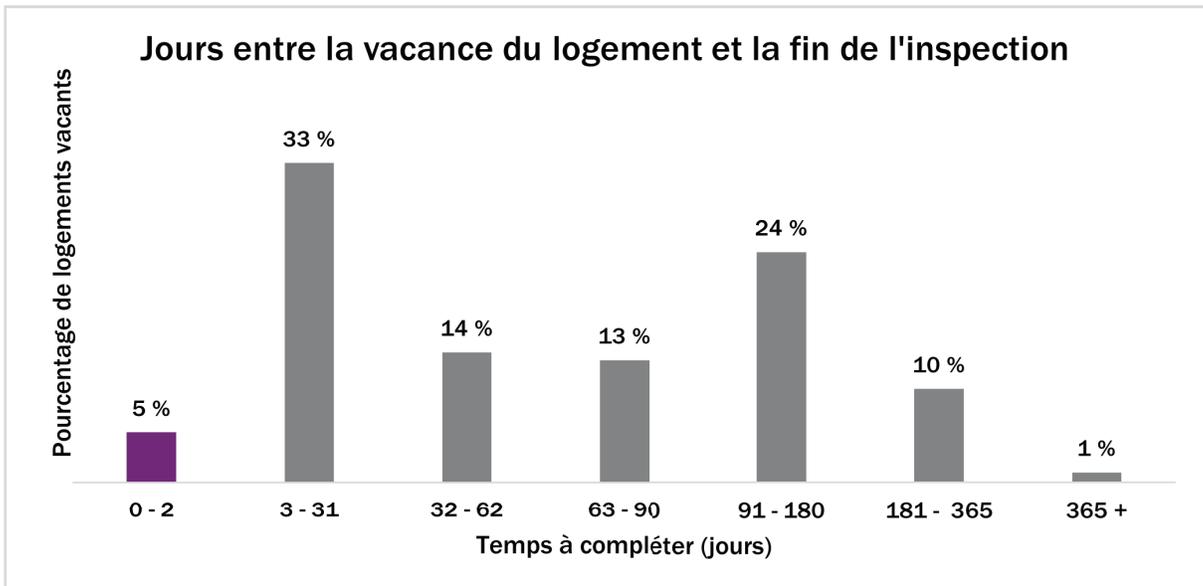
2.39 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick s'assure que les inspections extérieures soient effectuées, au minimum, tous les trimestres, comme l'exige la politique.

INSPECTIONS DES LOGEMENTS VACANTS

2.40 L'objectif des inspections des logements vacants est d'identifier les réparations et les travaux d'entretien à effectuer dans un logement avant qu'il soit occupé par un nouveau locataire. Le respect des délais est essentiel pour garantir la disponibilité des logements pour les personnes qui en ont besoin.

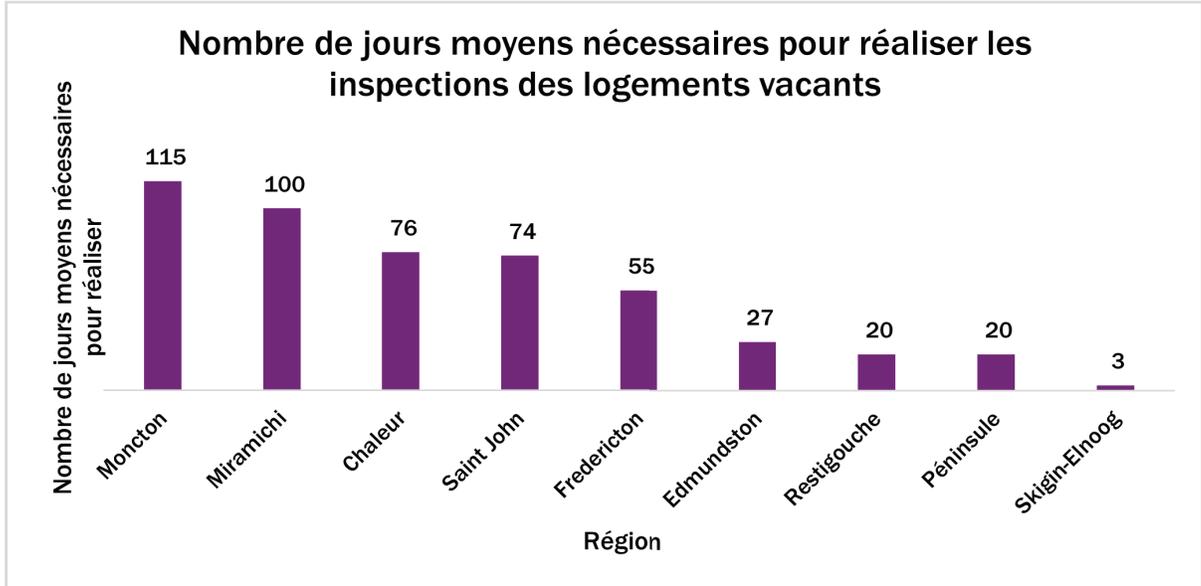
2.41 Le *manuel des politiques et procédures du logement public* exige que les inspections des logements vacants soient effectuées dans un délai de deux jours.

2.42 Notre analyse a montré qu'il fallait en moyenne 70 jours pour mener à bien les inspections des logements vacants. Au cours de la période d'audit, 95 pourcent des inspections de postes vacants n'ont pas atteint l'objectif de deux jours. C'est l'un des principaux facteurs qui ont contribué à l'échec de l'indicateur clé de performance (ICP) de 30 jours pour le remplissage des logements vacants.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

2.43 HNB enregistre le temps nécessaire à la réalisation des inspections des logements vacants dans le système de la HNB et le tableau ci-dessous indique le nombre moyen de jours nécessaires à la réalisation des inspections des logements vacants par région.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

Recommandation

2.44 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick examine le processus d'inspection des logements vacants dans le but de réduire le temps nécessaire à la réalisation de ces inspections afin d'atteindre l'indicateur clé de performance (ICP) de 30 jours pour les logements vacants.

INSPECTIONS DE SÉCURITÉ

2.45 En plus des exigences d'inspection établies dans la politique, des exigences plus spécifiques sont établies pour certains systèmes. En voici quelques exemples :

- arroseurs conformément au *Code national du bâtiment*
- les alarmes incendie, conformément au *Code national de prévention des incendies du Canada*
- les ascenseurs, conformément à la *Loi sur les ascenseurs et les monte-charge*

2.46 Les résultats des inspections et les conclusions qui en découlent sont conservés dans des dossiers papier et ne sont pas disponibles dans un format électronique consolidé.

2.47 Nous avons constaté que ces trois types d'inspections de sécurité faisaient l'objet d'un contrat central. Les contrats établissaient une liste des bâtiments devant faire l'objet d'inspections spécifiques. Il n'existait pas de procédure permettant de s'assurer que toutes les inspections avaient été effectuées et que les problèmes avaient été résolus.

2.48 Par exemple, le contrat d'essai des alarmes incendie a permis de recenser 94 projets, mais seuls cinq d'entre eux avaient des certificats d'incendie disponibles au niveau central pour 2024. Ces certificats ne couvraient que la région de Saint John, qui représentait 25 des 94 projets.

2.49 Au cours de nos travaux, nous avons observé que certains de ces certificats étaient conservés dans des dossiers papier, mais qu'il n'existait pas de système de contrôle permettant de déterminer si l'exigence annuelle avait été respectée pour tous les bâtiments et toutes les unités.

Recommandation

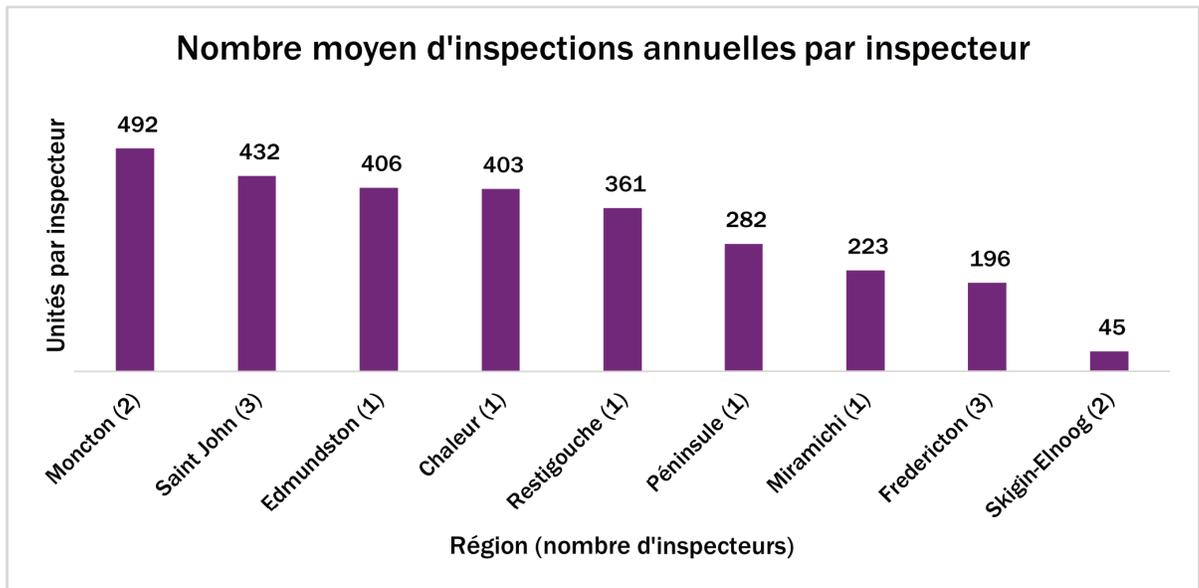
2.50 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick surveille la réalisation des inspections de sécurité.

Manque d'uniformité dans la dotation en personnel des inspecteurs

2.51 Les inspecteurs de chaque région sont chargés d'effectuer des inspections annuelles des unités et des inspections trimestrielles de l'extérieur des bâtiments. En plus des inspections annuelles et trimestrielles, les inspecteurs sont chargés de :

- des inspections des logements vacants
- des inspections des résidences publiques et privées dans le cadre de divers programmes de logement
- l'inspection des éléments et les systèmes structurels, y compris la ventilation, la plomberie, le chauffage et les éléments d'efficacité énergétique
- la conformité aux réglementations, aux codes et aux normes
- la formulation de recommandations concernant les travaux de réparation nécessaires
- la rédaction d'appels d'offres et de contrats
- la préparation de rapports techniques, de spécifications et d'analyses détaillées des coûts

2.52 Le nombre d'inspecteurs par unité varie selon les régions. Le tableau ci-dessous indique le nombre moyen d'inspections qui doivent être réalisées par chaque inspecteur sur une base annuelle :



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

2.53 Nous avons constaté que la dotation en personnel des inspecteurs sont basés sur des pratiques historiques, sans examen visant à déterminer si celle-ci répond aux besoins actuels.

Recommandation

2.54 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick examine la dotation en personnel des inspecteurs et envisager des ajustements pour permettre une réalisation plus rapide des inspections.

Manque de formulaire d'inspection standardisé

2.55 Les formulaires d'inspection sont utilisés pour enregistrer les constatations éventuelles et servent de documents attestant que l'inspection a eu lieu.

2.56 Nous avons constaté qu'il n'existe pas de formulaire d'inspection normalisé utilisé de manière uniforme dans les régions. Nous avons comparé les formulaires d'inspection de cinq régions et avons constaté les différences suivantes :

- Fredericton est la seule région à avoir fourni une évaluation de l'état (bon, passable, remplacement/réparation).
- seulement deux régions ont inclus la ventilation
- le formulaire de chaque région exigeait des niveaux de détail différents pour l'inspection

2.57 Nous avons également constaté que les informations requises par les formulaires étaient souvent manquantes :

- 3/31 (10 %) des formulaires d'inspection que nous avons examinés ne comportaient pas la date de l'inspection
- 7/31 (23 %) formulaires d'inspection ne portaient pas la signature du locataire, comme l'exige la section 403-3 du *manuel des politiques et procédures du logement public*

Recommandations

2.58 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick établisse un formulaire d'inspection commun qui enregistre les résultats des inspections et exige des inspecteurs qu'ils confirment qu'ils ont examiné des domaines, même si aucune constatation n'a été faite.

2.59 Nous recommandons à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick d'inclure une mesure dans ses inspections annuelles de l'intérieur des logements et dans ses inspections trimestrielles de l'extérieur des bâtiments afin d'évaluer l'état général et d'utiliser cette information pour établir l'ordre de priorité des travaux et allouer des ressources.

2.60 Nous recommandons à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick de s'assurer que les formulaires d'inspection soient entièrement remplis.

Ordres de travail ne traitée pas en temps opportun

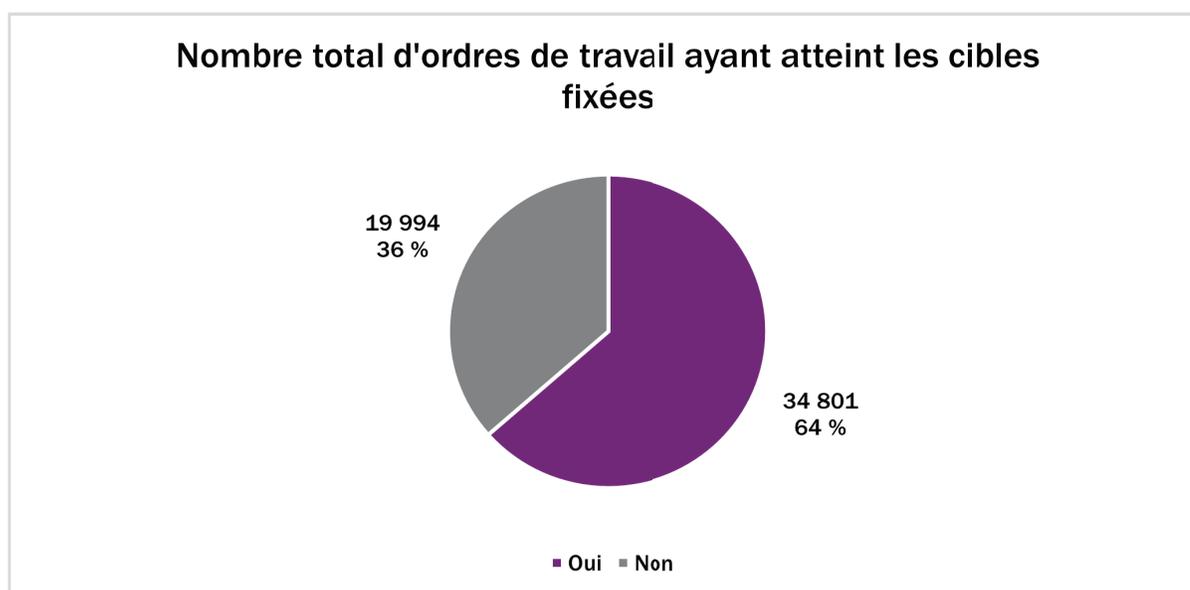
GLOBALEMENT - TOUS LES ORDRES DE TRAVAIL

2.61 Dans le système de la HNB, nous avons constaté que les codes de priorité étaient associés à des échéances prévues. Ces 25 codes de priorité différents fournissent des échéances allant de l'immédiat à un an. En voici quelques exemples :

Code de priorité	Cible
Immédiate	Immédiate
Urgence	12 heures
Prioritaire	24 heures
Routine	3 semaines
Annuel	1 an

Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

2.62 Au cours de notre période d'audit, nous avons constaté que 36 pourcent des ordres de travail n'atteignaient pas les cibles fixées :

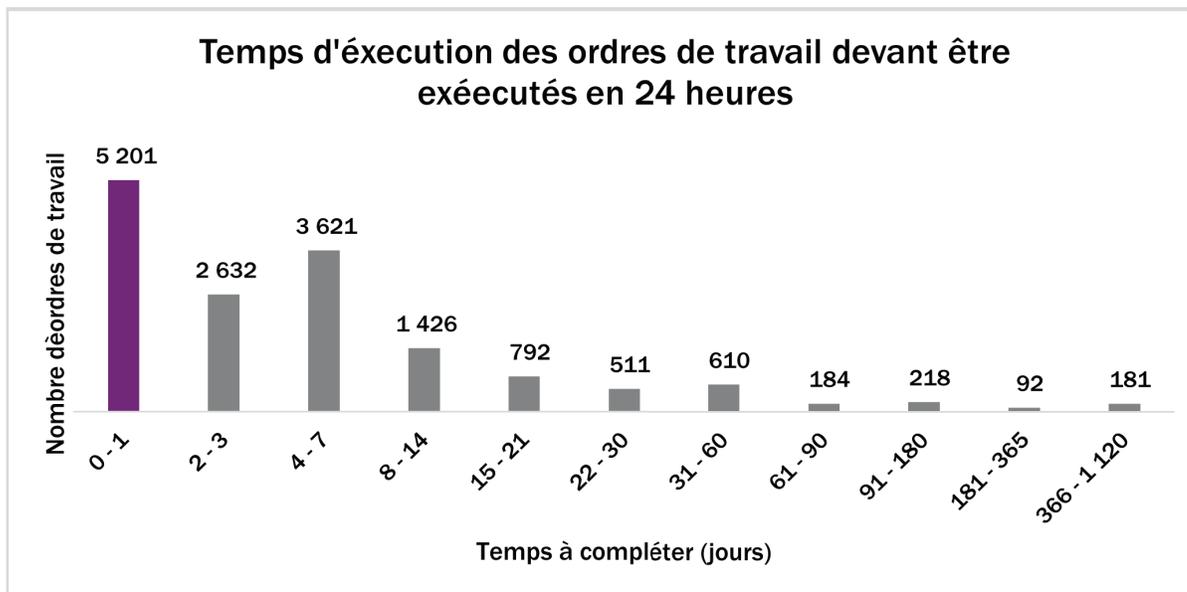


Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

ORDRES DE TRAVAIL PRIORITAIRES

2.63 Il y avait 17 877 ordres de travail à exécuter dans les 24 heures.

2.64 Les ordres de travail prioritaires (dans les 24 heures) ont pris beaucoup plus de temps que les durées cibles établies. Nous avons constaté que seulement 29 pourcent d'entre eux respectaient la durée cible établie. Nous avons relevé 1 285 cas qui ont pris plus de 30 jours.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

2.65 Nous n'avons pas été en mesure de déterminer si l'objectif avait été atteint pour 2 409 ordres de travail devant être exécutés en moins de 24 heures, le temps d'exécution n'ayant pas été enregistré dans le système de la HNB.

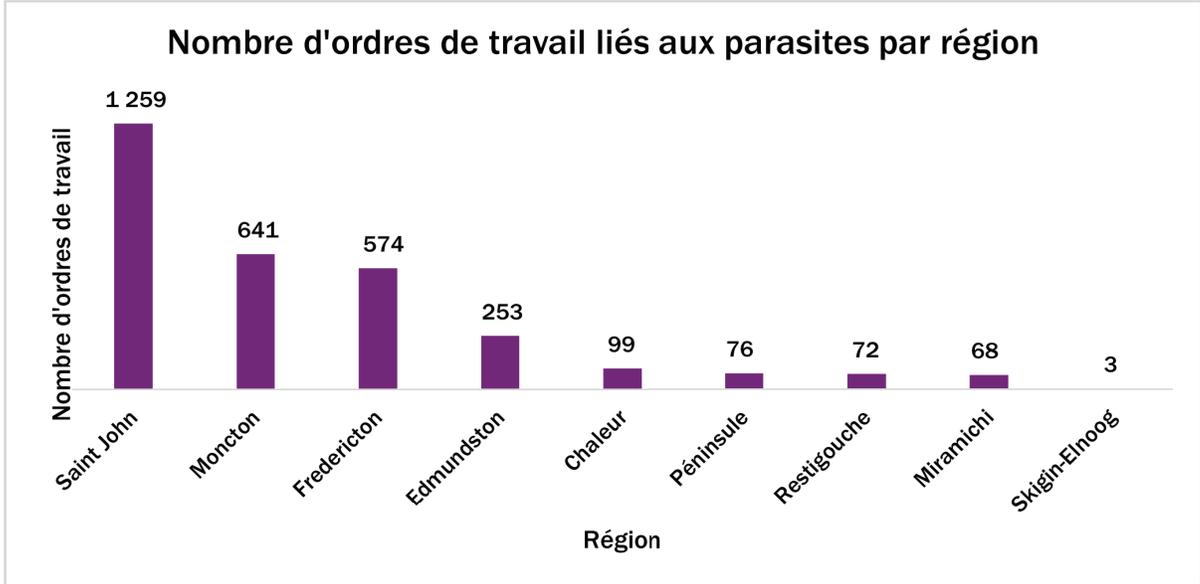
EXEMPLES SPÉCIFIQUES PAR TYPE D'ORDRE DE TRAVAIL

2.66 Nous avons examiné certains ordres de travail afin de déterminer si le cible du code de priorité documenté avait été atteint. Nos constatations sont notées ci-après.

Les parasites

2.67 Les ordres de travail concernant les parasites comprennent la résolution des problèmes liés aux punaises de lit, aux souris/rats, aux pigeons, aux cafards, etc.

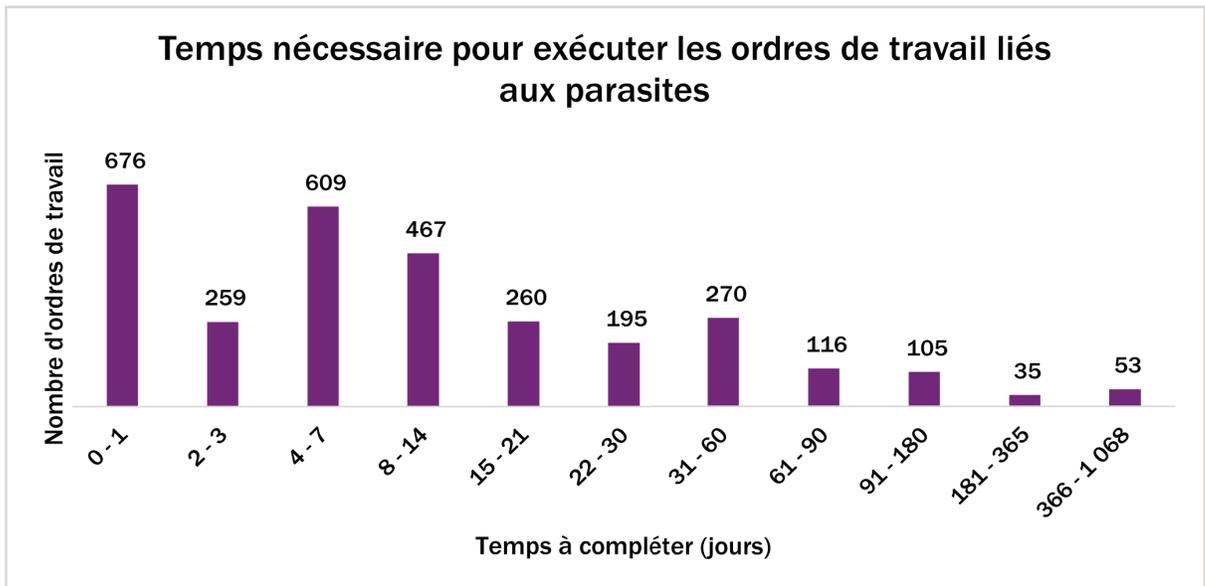
2.68 Au cours de nos travaux, nous avons constaté que 41 pourcent des problèmes liés aux parasites concernaient la région de Saint John.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

2.69 Au cours de notre période d'audit, 3 045 ordres de travail concernant des problèmes de parasites ont été enregistrés et nous avons constaté que 53 pourcent des problèmes n'ont pas été résolus dans les délais prévus.

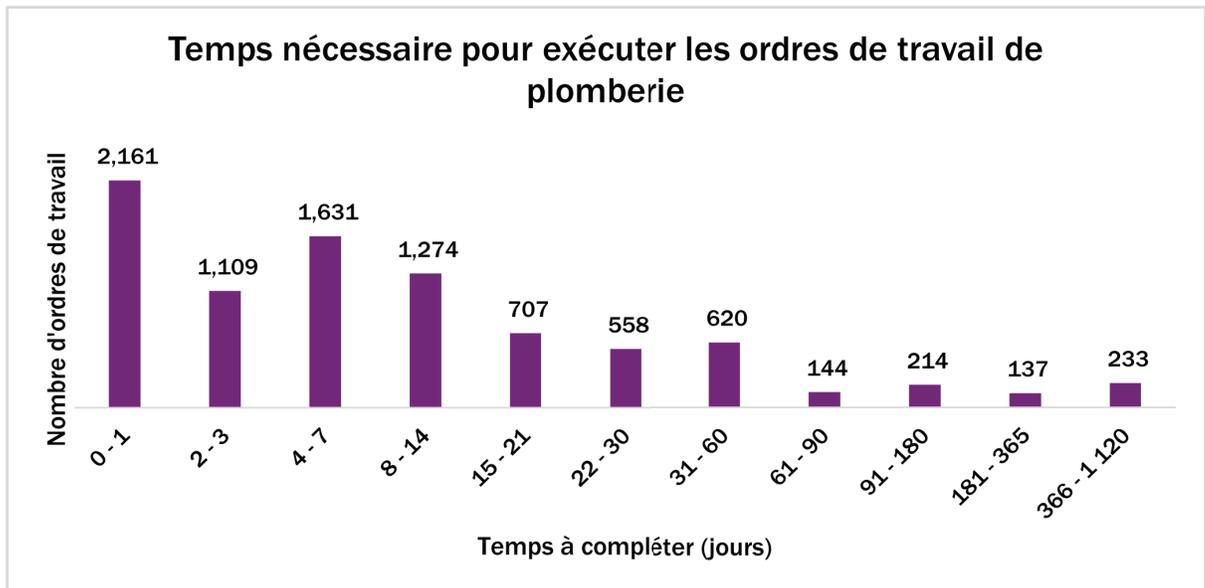
2.70 Le temps nécessaire pour traiter ces problèmes variait de moins d'une journée à 1 068 jours.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

Plomberie

- 2.71** Les ordres de travail pour la plomberie concernent les problèmes d’approvisionnement en eau, les chaudières, les salles de bains, les réservoirs d’eau chaude, les pompes à eau, le traitement de l’eau et les puits.
- 2.72** Au cours de notre période d’audit, 8 788 ordres de travail concernant des problèmes de plomberie ont été enregistrés et nous avons constaté que 39 pourcent des problèmes n’ont pas été résolus dans les délais opportuns.
- 2.73** Le temps nécessaire pour résoudre ces problèmes varie de moins d’un jour à 1 120 jours.

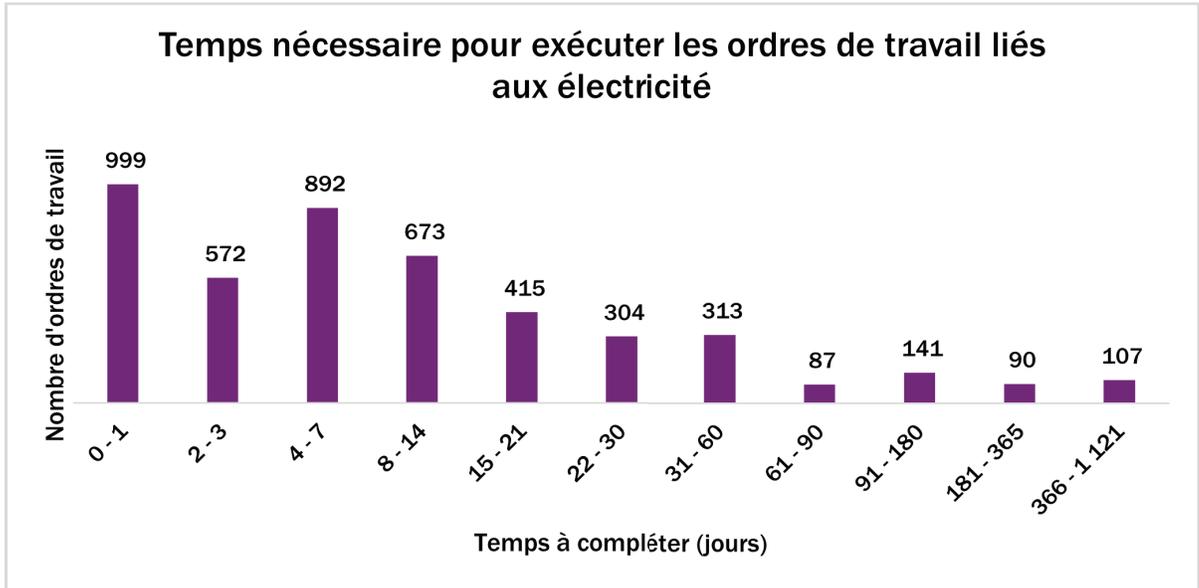


Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

Électricité

- 2.74** Les ordres de travail pour l’électricité comprennent des problèmes avec les plinthes chauffantes, les détecteurs de monoxyde de carbone et de fumée (travaux électrique), les déshumidificateurs, les panneaux électriques, les prises de courant, l’éclairage de secours, les ventilateurs d’extraction, l’éclairage, les thermostats et le câblage.
- 2.75** Au cours de notre période d’audit, 4 593 ordres de travail concernant des problèmes électriques ont été enregistrés et nous avons constaté que 35 pourcent des problèmes n’ont pas été résolus dans les délais opportuns.

2.76 Le temps nécessaire pour résoudre ces problèmes varie de moins d'un jour à 1 121 jours.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

Sécurité-incendie

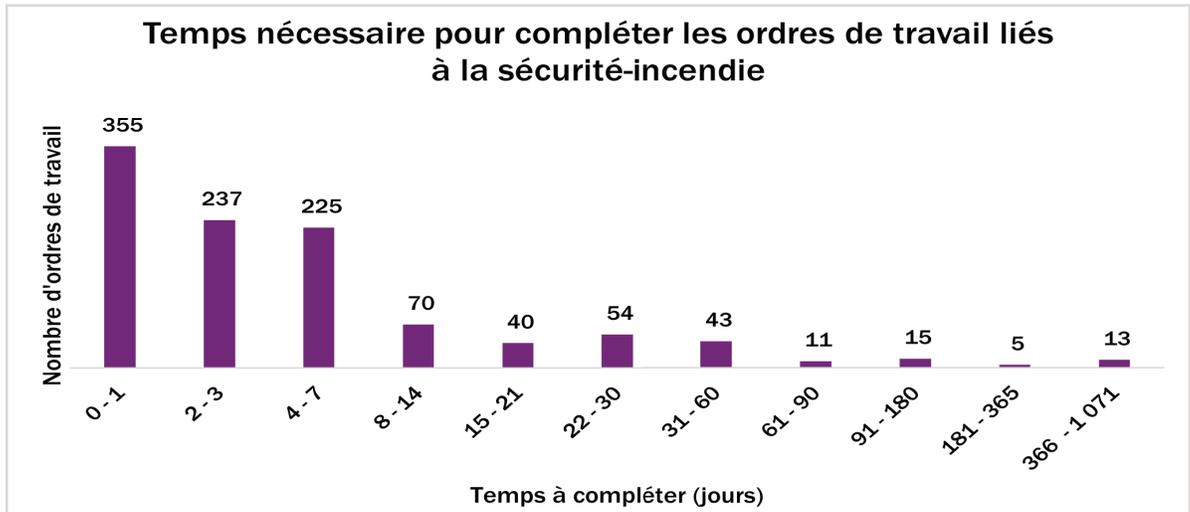
2.77 Les ordres de travail relatifs à la sécurité-incendie comprennent les problèmes liés aux systèmes de sécurité-incendie, aux alarmes, aux extincteurs, aux arroseurs, aux détecteurs de chaleur et à l'éclairage stroboscopique.

2.78 Nous avons examiné 1 068 ordres de travail relatifs à la sécurité-incendie :

- pour les ordres de travail ayant un délai cible d'un jour ou moins en rapport avec la sécurité incendie, le délai moyen d'exécution était de 19 jours
- en moyenne, il a fallu 115 jours pour remplacer les détecteurs de fumée, alors que le cible était de 17 jours

2.79 Nous avons constaté que 28 pourcent des problèmes liés à la sécurité-incendie n'ont pas été résolus dans les délais cibles.

2.80 Le temps nécessaire pour résoudre ces problèmes varie de moins d'un jour à 1 071 jours.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

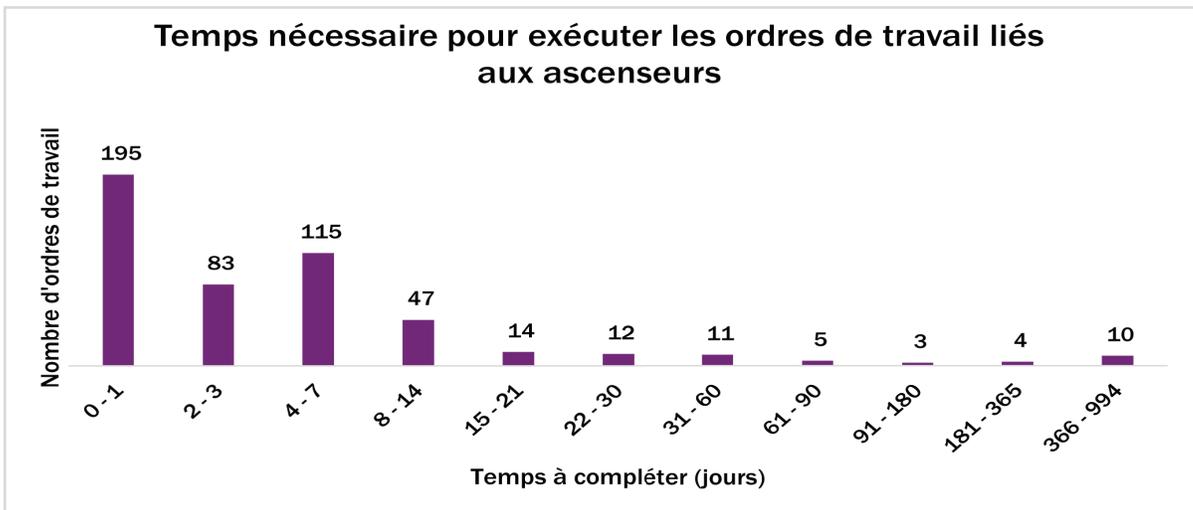
Ascenseurs

2.81 Nous avons examiné 499 ordres de travail concernant les ascenseurs :

- pour les ordres de travail ayant un délai cible d'un jour ou moins concernant les ascenseurs, le délai moyen d'exécution a été de 37 jours

2.82 Nous avons constaté que 28 pourcent des problèmes liés aux ascenseurs n'ont pas été résolus dans les délais cibles.

2.83 Le temps nécessaire pour régler ces problèmes variait de moins d'une journée à 994 jours.

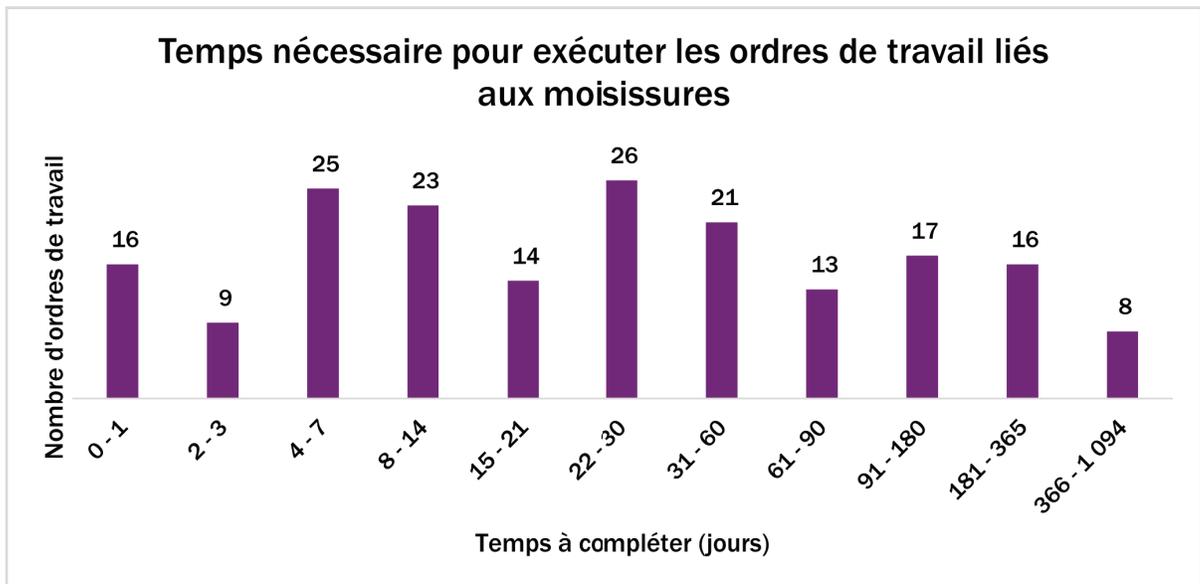


Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

La moisissure

2.84 Au cours de notre période d'audit, 188 ordres de travail concernant des problèmes de moisissures ont été enregistrés et nous avons constaté que 57 pourcent de ces problèmes n'ont pas été résolus dans les délais cibles.

2.85 Le temps nécessaire pour régler ces problèmes variait de moins d'une journée à 1 094 jours.



Source: Créé par le VGNB sur la base d'informations provenant de la HNB (non auditées)

Recommandation

2.86 Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick s'assure que les travaux d'entretien sont réalisés conformément aux objectifs fixés.

Le budget d'entretien régulier n'est pas adapté aux besoins

2.87 Pour des raisons budgétaires et financières, l'entretien est classé dans l'une des trois catégories suivantes :

- modernisation et amélioration (M&A)
- réparation d'urgence
- entretien régulier

2.88 Le budget d'entretien courant sert à financer les réparations et l'entretien mineurs.

2.89 Nous avons demandé des précisions sur la manière dont les montants du budget consacré à l'entretien régulier étaient déterminés. Nous avons été informés que ces montants étaient reportés des années précédentes et qu'il n'était pas clair comment ils avaient été établis.

2.90 La M&A est la seule catégorie pour laquelle une évaluation des besoins annuels a été réalisée.

Recommandation

2.91 Nous recommandons à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick de réviser son processus d'allocation du budget d'entretien régulier et procéder à des évaluations annuelles des besoins pour étayer l'allocation.

Les projets M&A n'ont pas été priorisés

2.92 Le budget M&A est utilisé pour des projets significatifs non urgents qui amélioreront le bâtiment. Voici quelques exemples de projets M&A :

- amélioration du système de chauffage
- réparations et remplacements significatifs de toitures
- amélioration de la plomberie

2.93 Chaque année, la direction de la HNB obtient des propositions du personnel régional pour les réparations nécessaires. Ces propositions sont examinées et approuvées par le gestionnaire des services techniques et de la gestion des bâtiments et par le directeur de la construction et de la modernisation.

2.94 Bien que les décisions soient basées sur les besoins identifiés, il n'existe pas de mécanisme permettant d'évaluer ou prioriser les décisions qui sont prises.

2.95 Les projets approuvés pour M&A au cours de l'exercice 2024-25 s'élèvent à 9,3 millions de dollars.

Recommandation

2.96 Nous recommandons à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick de mise en œuvre un mécanisme de notation pour classer les projets d'investissement à traiter en priorité.

Le budget n'est pas disponible pour les approbateurs des dépenses

2.97 Nous avons constaté que la HNB n'avait pas établi d'allocation budgétaire pour 2024-25. Un plan financier n'a pas été établi, évalué ou surveillé par programme/région en 2024-25, ce qui a entraîné un manque de capacité de surveillance des résultats budgétaires par rapport aux résultats réels.

2.98 Seuls quatre postes budgétaires de haut niveau ont été téléchargés dans leur système financier en décembre 2024. Ces postes sont les suivants :

Programme	Montant par estimation principal
Services aux entreprises et autres services	3 765 000 \$
Mise en oeuvre du programme de logement	130 461 000 \$
Infrastructure de logement	59 356 000 \$
Le Bureau des relations entre les locataires et les propriétaires	2 759 000 \$
Total	196 341 000 \$

Source: Créé par le VGNB sur la base des estimations principales 2024-2025 (non auditées)

2.99 Nous nous attendions à ce qu'un budget détaillé soit attribué à chaque région en fonction des priorités définies par la HNB. Cela permettrait d'allouer les fonds aux régions qui ont le plus besoin de réparations.

2.100 La communication des informations budgétaires aux gestionnaires régionaux leur permettrait de comparer le budget aux résultats réels et de prendre des décisions en matière d'allocation des ressources en conséquence.

2.101 Sans ces informations, les approbateurs n'ont pas de visibilité et ne peuvent pas planifier les opérations de manière adéquate. Cela accroît le risque que l'organisation dépasse ou ne dépasse pas le budget de manière significative.

Recommandations

2.102 Nous recommandons que la Société d’habitation du Nouveau-Brunswick établisse un budget détaillé et s’assure qu’il est communiqué aux approbateurs.

2.103 Nous recommandons que la Société d’habitation du Nouveau-Brunswick surveille régulièrement les résultats du budget par rapport aux résultats réels et utilise ces résultats dans ses décisions opérationnelles.

Annexe I :

RECOMMANDATIONS ET RÉPONSES

N° du par.	Recommandation	Réponse de la Société	Date cible de mise en œuvre
------------	----------------	-----------------------	-----------------------------

Nous recommandons que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick :

2.23	enquêter sur les lacunes dans la réalisation de l'indicateur clé de performance en matière de vacance et prendre des mesures correctives.	Accepter HNB entreprend actuellement un projet d'amélioration des processus afin de réduire le délai d'exécution pour la réparation des logements vacants. Sur la base de ce travail, les politiques de réparation des postes vacants seront mises à jour et des indicateurs clés de performance raisonnables seront établis avec des améliorations pour atteindre ces indicateurs clés.	Printemps 2026
2.27	surveiller la réalisation des inspections requises.	Accepter Bien qu'il n'y ait pas eu de système centralisé et cohérent avant la revitalisation de la société, le personnel régional surveille les activités d'inspection sur le terrain. Toutefois, il se peut que ces données ne soient pas saisies de façon uniforme dans le système HNB. HNB mettra en place un système central de surveillance des inspections. De plus, ce système de surveillance sera intégré au plan de vérification interne de la nouvelle équipe de gestion des risques et de la vérification de l'entreprise de HNB afin d'aider à cerner les points à améliorer et les lacunes du processus.	Printemps 2026
2.35	s'assurer que chaque unité fasse l'objet d'une inspection annuelle, comme l'exige la politique en la matière.	Accepter Un système de surveillance centralisé sera mis à la disposition de la direction pour s'assurer que les inspections annuelles sont effectuées. D'autres inspecteurs seront ajoutés pour appuyer la réalisation des inspections annuelles conformément à la politique.	Automne 2026

N° du par.	Recommandation	Réponse de la Société	Date cible de mise en œuvre
2.36	s'assurer que les inspections des bâtiments soient effectuées par des inspecteurs possédant la formation et l'expérience requises.	<p>Accepter</p> <p>Les inspections doivent être effectuées uniquement par du personnel qualifié. Dans l'une des régions mentionnées, il s'agit d'un problème hérité du passé en raison des pénuries de personnel et des demandes élevées, de sorte que les agents de programme aideraient aux inspections pour s'assurer que les unités étaient visées. Cependant, cette pratique a été arrêtée l'année dernière. À l'heure actuelle, seuls les inspecteurs effectuent ces inspections et cette pratique se poursuivra.</p>	Terminé
2.39	s'assurer que les inspections extérieures soient effectuées, au minimum, tous les trimestres, comme l'exige la politique.	<p>Être en désaccord</p> <p>En plus des inspections annuelles, les meilleures pratiques en matière d'inspections externes sont généralement deux fois par an - avant l'hiver et au printemps, avec une fréquence accrue pour les propriétés à risque élevé. La politique sera examinée pour s'assurer de l'efficacité des niveaux de dotation actuels et selon les pratiques exemplaires.</p>	Automne 2026
2.44	examiner le processus d'inspection des logements vacants dans le but de réduire le temps nécessaire à la réalisation de ces inspections afin d'atteindre l'indicateur clé de performance de 30 jours pour les logements vacants.	<p>Accepter</p> <p>HNB entreprend actuellement un projet d'amélioration des processus afin de réduire les délais d'exécution pour les postes vacants, les réparations et les inspections connexes. Le projet permettra de valider les données, d'établir des indicateurs clés de performance clairs et d'identifier les actions nécessaires pour atteindre ces objectifs.</p>	Printemps 2026
2.50	surveiller la réalisation des inspections de sécurité.	<p>Accepter</p> <p>Lorsque les inspections sont classées par ordre de priorité et effectuées à l'échelle régionale, les questions soulevées dans le rapport d'audit portent davantage sur l'intégrité des données que sur la situation sur le terrain. Un système de surveillance central sera mis à la disposition de la direction pour s'assurer que toutes les inspections requises sont effectuées. HNB révisera sa politique afin de réduire le nombre d'inspections requises.</p>	Automne 2026

N° du par.	Recommandation	Réponse de la Société	Date cible de mise en œuvre
2.54	examiner la dotation en personnel des ajustements pour permettre une réalisation plus rapide des inspections.	Accepter D'autres inspecteurs seront ajoutés pour permettre d'effectuer les inspections plus rapidement et un examen plus approfondi sera également effectué afin d'établir les besoins pour les futures demandes budgétaires. Il est également important de noter que les inspecteurs sont également nécessaires à la mise en œuvre de programmes de logement abordable et qu'ils sont également mis à contribution lors de catastrophes communautaires, de sorte que cela doit être pris en compte dans les plans de dotation en personnel des inspecteurs.	Automne 2026
2.58	établir un formulaire d'inspection commun qui enregistre les résultats des inspections et exige des inspecteurs qu'ils confirment qu'ils ont examiné des domaines, même si aucune constatation n'a été faite.	Accepter Il s'agit d'un problème hérité du système régionalisé avant la revitalisation de la société et le développement de la nouvelle division de l'infrastructure centralisée. HNB élaborera un formulaire d'inspection commun pour tous les types d'inspections dans le cadre des processus de normalisation.	Automne 2026
2.59	inclure une mesure dans ses inspections annuelles de l'intérieur des unités et ses inspections trimestrielles de l'extérieur des bâtiments afin d'évaluer l'état général et d'utiliser ces informations pour établir les priorités des travaux et allouer les ressources.	Accepter HNB ajoutera une mesure à ses outils d'inspection normalisés pour s'assurer que des renseignements à jour sont disponibles dans le cadre de sa stratégie de gestion et d'amélioration des actifs. Nota : la fréquence des inspections extérieures doit être revue et mise à jour (voir le point 2.39).	Automne 2026
2.60	s'assurer que les formulaires d'inspection soient intégralement remplis.	Accepter Un mécanisme d'audit interne sera mis en place pour permettre à la direction d'examiner la qualité et l'exhaustivité des formulaires d'inspection. Cela fait également partie des plans de HNB visant à normaliser les processus et à régler les problèmes hérités.	Printemps 2027

N° du par.	Recommandation	Réponse de la Société	Date cible de mise en œuvre
2.86	s'assurer que les travaux d'entretien sont réalisés conformément aux objectifs fixés.	<p>Accepter</p> <p>Lorsque les travaux d'entretien sont priorités et réalisés à l'échelle régionale, les questions soulevées dans le rapport d'audit portent davantage sur l'intégrité des données que sur la situation sur le terrain. HNB mettra en place un système central de surveillance des travaux d'entretien, ce qui permettra une meilleure surveillance.</p>	Automne 2026
2.91	réviser son processus d'allocation du budget d'entretien régulier et procéder à des évaluations annuelles des besoins pour étayer l'allocation.	<p>Accepter</p> <p>Pour 2025-2026 et au-delà, l'allocation du budget d'entretien sera établie et les évaluations des besoins seront effectuées avec les commentaires régionaux en matière de prestation. La transition de HNB de DS a mis en évidence la nécessité d'établir un nouveau système de budgétisation.</p>	Printemps 2026
2.96	mise en œuvre un mécanisme de notation pour classer les projets d'investissement à traiter en priorité.	<p>Accepter</p> <p>Un mécanisme clair de priorisation sera élaboré pour l'élaboration et la réalisation des projets d'immobilisations.</p>	Printemps 2026
2.102	établir un budget détaillé et s'assurer qu'il est communiqué aux approbateurs.	<p>Accepter</p> <p>La revitalisation de HNB en tant que société d'État autonome a présenté de nombreux défis au personnel de HNB, dont certains étaient hors du contrôle de HNB, comme l'installation de HNB dans le nouveau système comptable du gouvernement. Au moment de la charge budgétaire pour GNB, HNB n'était que très peu configuré dans le système comptable du gouvernement, ce qui explique pourquoi le budget a été chargé à un niveau élevé. Le budget d'entretien des immobilisations a été chargé dans le nouveau système, et le budget de modernisation et d'amélioration a été surveillé. Les montants réels de HNB continuaient d'être versés par DS et ont continué de le faire pendant la majeure partie de l'exercice financier 2024-2025. Maintenant que HNB a été mis en place et que nos données réelles transitent par le système comptable du gouvernement, nous aurons un budget plus détaillé à l'avenir.</p>	Juin 2025

N° du par.	Recommandation	Réponse de la Société	Date cible de mise en œuvre
2.103	surveiller régulièrement les résultats du budget par rapport aux résultats réels et utilise ces résultats dans ses décisions opérationnelles.	<p>Accepter</p> <p>Étant donné que HNB n'a pas été configuré pour que les données réelles transitent par le système comptable du gouvernement avant décembre 2024, il a été difficile de surveiller le budget réel au cours de l'exercice 2024-2025. Toutefois, la surveillance du budget par rapport au budget réel a été effectuée au moins une fois par trimestre pour se conformer aux exigences du GNB en matière de rapports, mais aussi tout au long de l'année en compilant les données des livres de DS et en les comparant au budget de haut niveau que HNB a chargé. De plus, tout au long de l'année, des réunions ont eu lieu entre la Division des installations (maintenant la Division de l'infrastructure), les Services financiers et le Finances et Conseil du Trésor pour discuter du budget, des montants réels et des écarts.</p>	Juin 2025

Annexe II :

Objectif et critères d'audit

L'objectif et les critères de notre audit de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick sont présentés ci-dessous. La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick et sa haute direction ont examiné et approuvé l'objectif et les critères connexes.

Objectif **Déterminer si la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick dispose d'un programme et de mécanismes d'entretien adéquats pour les unités de logement public, afin de s'assurer que les propriétés sont bien entretenues, sûres et habitables pour les locataires.**

Critère 1 La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick dispose d'indicateurs de performance clés pertinents pour s'assurer que les conditions des unités de logement sont appropriées et que les problèmes sont traités en temps opportun.

Critère 2 La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick surveille et s'assure que les logements respectent toutes les règles de sécurité obligatoires et les normes réglementaires.

Critère 3 La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick dispose d'un programme, d'une politique et de procédures d'entretien qui garantissent que les unités sont entretenues selon des normes appropriées.

Critère 4 La Société d'habitation du Nouveau-Brunswick devrait établir un budget qui correspond à l'objectif visant à assurer l'état adéquat des logements et l'accès en temps opportun aux logements vacants.

Annexe III :

Rapport d'assurance indépendant

Ce rapport d'assurance indépendante a été préparé par le bureau du vérificateur général du Nouveau-Brunswick (VGNB) sur la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick et son entretien des unités de logement public. La responsabilité du VGNB consistait à fournir des renseignements objectifs, des conseils et une assurance pour aider l'Assemblée législative à examiner la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne l'entretien des logements publics.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés avec 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) qui est présentée dans le manuel de CPA Canada - Certification.

Le VGNB applique la Norme canadienne de gestion de la qualité 1 - Gestion de la qualité pour les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certifications ou de services connexes. Cette norme exige que notre bureau conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité, y compris des politiques ou des procédures concernant le respect des exigences éthiques, des normes professionnelles et des exigences légales et réglementaires applicables.

En effectuant le travail d'audit, nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et aux exigences en matière d'indépendance et aux autres exigences éthiques des Règles de déontologie des comptables professionnels agréés du Nouveau-Brunswick et du Code de déontologie du bureau du vérificateur général du Nouveau-Brunswick. Les Règles de déontologie et le Code reposent

sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de comportement professionnel.

Conformément à notre procédure d'audit habituelle, nous avons obtenu les informations suivantes de la part de la direction :

- la confirmation de la responsabilité de la direction pour l'objet de l'audit
- la reconnaissance de l'adéquation des critères utilisés pour l'audit
- la confirmation que toutes les informations connues qui ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence sur les constatations ou les conclusions de l'audit ont été fournies
- la confirmation que les conclusions du présent rapport sont fondées sur des faits

PÉRIODE COUVERTE PAR L'AUDIT

L'audit a porté sur la période allant du 1er avril 2023 au 31 décembre 2024. C'est à cette période que s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin d'acquérir une compréhension plus complète de l'objet de l'audit, nous avons également examiné certaines questions en dehors de cette période, lorsque nous l'avons jugé nécessaire.

DATE DU RAPPORT

Nous avons obtenu des éléments probants appropriés en quantité suffisante sur lesquels repose notre conclusion le 21 mai 2025, à Fredericton (Nouveau-Brunswick).