SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

RAPPORT
D'ÉVALUATION DU PROGRAMME DE LOGEMENT SANS BUT LUCRATIF PUBLIC (HLM PUBLIC) — VOLET RÉGULIER

WWW.HABITATION.GOUV.QC.CA

Québec

RAPPORT
D'ÉVALUATION DU PROGRAMME DE LOGEMENT SANS BUT LUCRATIF PUBLIC (HLM PUBLIC)—VOLET RÉGULIER

PRODUIT PAR
LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

JACINTHE AUBIN
2011

Société d'habitation Québec

CRÉDITS

Coordination et rédaction
Jacinthe Aubin
Direction de la planification, de la recherche et du développement

Édition
Direction des communications

Graphisme
Isabelle Lussier

Photo de la page couverture
Xavier Dachez

Habitations Delval, à Cap-Chat, maisons jumelées HLM pour les familles.

Publié par la Société d'habitation du Québec

Aile Saint-Amable, 3e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 1 800 463-4315 (sans frais partout au Québec)
Télécopieur : 418 643-4560
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca

On peut télécharger ce document sur le site Web de la SHQ
au www.habitation.gouv.qc.ca

Sur demande, ce document peut être adapté, en tout ou en partie,
à certains médias substituts.

ISBN 978-2-550-62516-2
ISBN 978-2-550-62517-9
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011

100 %
Ce document est imprimé sur du papier 100 % recyclé

La Société d'habitation du Québec souscrit aux principes de développement durable et de sauvegarde de l'environnement.

C'est pourquoi la présente publication est imprimée en quantité très limitée sur du papier Enviro100, 100 % recyclé et de postconsommation. Pour les mêmes raisons, la mise en page a été optimisée de façon à éliminer les marges perdues, les importantes masses d'encre et les grands espaces vierges, à limiter le nombre de couleurs et à réduire les interlignes et les caractères.

BÂTISSONS *ENSEMBLE* DU MIEUX-VIVRE

REMERCIEMENTS

Le comité d'évaluation a contribué à la réalisation de toutes les étapes de l'étude grâce à sa connaissance approfondie du programme et du terrain : nous remercions Mmes Nicole Gravel et Nathalie Malenfant ainsi que MM. Pierre Beauregard, Claude Roy et Steven Sheehan. Merci également aux lecteurs pour leurs commentaires judicieux : Mmes Hélène Gauthier et Nathalie Mallard de même que MM. René Chamberland, James McGregor, Hubert de Nicolini, Jean-Yves Roy et Jacques Trudel.

Cette étude n'aurait pu se faire sans la collaboration des directeurs de 215 offices d'habitation et de leur personnel, qui ont bien voulu consacrer du temps à remplir plus d'un questionnaire et partager leur expérience. Un grand merci aux 2 200 locataires de HLM qui ont participé à une entrevue téléphonique. Leurs réponses à des questions souvent personnelles nous ont apporté un éclairage précieux. Merci également aux six conseillers en gestion qui ont participé au groupe de discussion, apportant ainsi un point de vue essentiel à cette étude.

Enfin, le soutien de mes collègues de la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes et la collaboration de François Rivest de la Direction de la planification, de la recherche et du développement a été fort apprécié.

Jacinthe Aubin

SOMMAIRE

Lancé il y a plus de 40 ans, le volet régulier du programme HLM public offre actuellement 62 882 logements à des ménages à faible revenu. Le programme est géré par les offices d'habitation et financé par les gouvernements fédéral et provincial ainsi que par les municipalités. L'investissement annuel du gouvernement québécois est de l'ordre de 103 millions de dollars. Les ententes relatives à ce programme viendront à échéance entre 2011 et 2033.

Le programme demeure pertinent à ce jour puisque 10,6 % des ménages québécois ont des besoins impérieux de logement selon l'indicateur de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Les trois quarts de ces ménages sont soutenus par une personne de moins de 65 ans et plus de la moitié sont des ménages non familiaux. Il existe d'autres solutions qui offrent aussi un logement dont le coût du loyer correspond à 25 % du revenu brut : le volet Inuit du programme HLM public, les HLM privés et le Programme de supplément au loyer (PSL). Les ménages bénéficiaires s'ajoutent à ceux du programme HLM public pour un total de 90 893 ménages. En l'absence de ces programmes, c'est plutôt 13,6 % des ménages qui seraient considérés comme ayant des besoins impérieux de logement au Québec. Le soutien communautaire dans les HLM correspond également à un besoin, si l'on en juge par le nombre de personnes seules ou incapables de travailler et par l'état de santé des locataires qui sont des soutiens de ménages.

Le programme se révèle efficace pour offrir des logements convenables et abordables à une clientèle dont on estime que 96 % a un revenu égal ou inférieur au plafond de revenu déterminant les besoins impérieux (PRBI) de logement. Ces logements sont, pour la majorité, à proximité de services ou de commerces susceptibles de faciliter l'intégration des locataires à la collectivité : transport en commun, club de l'âge d'or ou école, centre de loisirs, commerces, etc. Quant à la sécurité, 55,2 % des locataires affirment qu'elle est plus grande dans les environs de leur HLM que de leur logement précédent. Toutefois, plus du tiers des locataires d'un logement familial et environ le un cinquième des aînés qui vivent dans un HLM considèrent que le vol, le vandalisme, les voies de fait ou le trafic de produits illicites sont présents de façon importante dans leur immeuble.

Les structures démocratiques prescrites ne sont pas toutes présentes dans les offices d'habitation : seulement la moitié d'entre eux ont un comité consultatif de résidents. De plus, certains offices de 2 000 logements ou plus n'ont pas de comités de secteur. Le sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation révèle qu'une association de locataires, qui est non obligatoire, existe dans un peu plus de la moitié (55 %) des ensembles immobiliers.

En ce qui concerne l'aide à la gestion, les conseillers en gestion de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et les directeurs des offices d'habitation soulignent certains points plus faibles lorsqu'il est question des ressources humaines et de la formation du personnel. La gestion du programme HLM public est relativement efficiente, si l'on en juge par la réduction de 23 % du déficit d'exploitation entre 1997 et 2008, en excluant les dépenses de remplacement, amélioration et modernisation (RAM).

Quatre-vingts pour cent des ensembles immobiliers ont mis en place au moins une mesure pour économiser l'énergie; ainsi, leurs dépenses énergétiques ont été moins élevées que celles des autres ensembles, entre 1997 et 2008. Les locataires apportent aussi leur contribution : près de quatre ménages sur dix baissent la température de leur logement durant la nuit.

Selon des données convergentes provenant de plusieurs sources, au moins 10 % des logements HLM sont sous-occupés. La plupart du temps, une seule chambre est inoccupée; plus d'une chambre l'est dans environ 2 % des cas.

Il semble que le programme n'ait pas d'impact évident sur l'intégration en emploi des soutiens de ménages. Grâce au faible coût du loyer, les ménages peuvent mieux s'alimenter, s'offrir des activités de loisir et se procurer des biens pour la maison. Les locataires sont satisfaits à 88,4 % de leur logement et de ses environs. Cependant, de 20 % à 30 % sont peu satisfaits de la gestion de leur immeuble quant à certains aspects (entretien, réparations, mesures de sécurité, etc.). Les directeurs des offices d'habitation sont, quant à eux, très satisfaits (66,2 %) ou satisfaits (32,8 %) de la qualité du service fourni par la SHQ. Finalement, le programme HLM public constitue un capital immobilier et social qui répond à plusieurs objectifs du gouvernement.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION | 10

1 DESCRIPTION DU PROGRAMME | 10
- 1.1 HISTORIQUE DU PROGRAMME | 10
- 1.2 RAISON D'ÊTRE DU PROGRAMME | 12
- 1.3 OBJECTIFS DU PROGRAMME | 12
- 1.4 CLIENTÈLES DU PROGRAMME ET PARTENAIRES | 12
- 1.5 FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME | 13
  - 1.5.1 RESSOURCES INVESTIES | 13
  - 1.5.2 ACTIVITÉS RÉALISÉES | 16
  - 1.5.3 PRODUITS ET SERVICES | 16
  - 1.5.4 EFFETS ATTENDUS | 16

2 BUT ET PORTÉE DE L'ÉVALUATION | 17
- 2.1 CONTEXTE DE L'ÉVALUATION | 17
- 2.2 BUT DE L'ÉVALUATION | 17
- 2.3 QUESTIONS D'ÉVALUATION ET INDICATEURS | 18
  - 2.3.1 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER LA PERTINENCE | 18
  - 2.3.2 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER L'EFFICACITÉ | 18
  - 2.3.3 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER L'EFFICIENCE | 19
  - 2.3.4 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER L'IMPACT | 19
- 2.4 SOURCES DE DONNÉES ET MÉTHODES | 20
  - 2.4.1 RECENSION DES ÉCRITS | 20
  - 2.4.2 DONNÉES DU RECENSEMENT | 20
  - 2.4.3 DONNÉES ADMINISTRATIVES DE LA SHQ | 20
  - 2.4.4 SONDAGE AUPRÈS DES LOCATAIRES DE HLM | 20
  - 2.4.5 SONDAGE AUPRÈS DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION | 20
  - 2.4.6 GROUPE DE DISCUSSION FORMÉ DE CONSEILLERS EN GESTION | 21
  - 2.4.7 DOCUMENTS ADMINISTRATIFS | 21
- 2.5 PORTÉE ET LIMITES DE L'ÉVALUATION | 21

3 RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION | 21
- 3.1 PERTINENCE | 21
  - 3.1.1 DES BESOINS EN LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES | 22
  - 3.1.2 ÉVOLUTION DES BESOINS EN LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES | 24
  - 3.1.3 AUTRES SOLUTIONS POUR DES LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES | 25
  - 3.1.4 DES BESOINS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE | 28
  - 3.1.5 UNE RÉPONSE À DES OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX | 30
- 3.2 EFFICACITÉ | 32
  - 3.2.1 FAMILLES ET PERSONNES ÂGÉES : OFFRE ET BESOINS DE HLM | 32
  - 3.2.2 RÉPARTITION RÉGIONALE DE L'OFFRE ET DES BESOINS EN HLM | 33

3.2.3 LOGEMENTS ADAPTÉS OU RÉSERVÉS POUR DES BESOINS SPÉCIAUX | 34
3.2.4 STRUCTURES DÉMOCRATIQUES DANS LES OFFICES D'HABITATION | 35
3.2.5 SOUTIEN FOURNI PAR LA SHQ AUX OFFICES D'HABITATION | 37
3.2.6 OFFRE DE COMMODITÉS ET DE SERVICES | 39
3.2.7 ENTENTES DE PARTENARIAT | 40
3.2.8 ACCESSIBILITÉ, QUALITÉ ET SÉCURITÉ | 41
3.2.9 ENSEMBLES IMMOBILIERS ET INTÉGRATION À LA COLLECTIVITÉ | 43
3.2.10 PARTICIPATION DES LOCATAIRES | 46
3.3 EFFICIENCE | 49
3.3.1 TÂCHE ET EXPÉRIENCE DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION | 49
3.3.2 ÉVOLUTION DES REVENUS ET DES DÉPENSES | 51
3.3.3 MESURES POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE | 53
3.3.4 DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE | 55
3.3.5 COÛTS COMPARATIFS DES DIVERSES FORMES DE LOGEMENT SOCIAL | 58
3.3.6 SOUS-OCCUPATION ET FACTEURS EXPLICATIFS | 59
3.4 IMPACT | 60
3.4.1 VIE DANS UN HLM ET INTÉGRATION EN EMPLOI | 60
3.4.2 IMPACT SUR LA QUALITÉ DE VIE DES MÉNAGES LOCATAIRES | 61
3.4.3 IMPACT DE LA PRÉSENCE DES HLM SUR LE TERRITOIRE | 63
3.4.4 NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES | 63

CONCLUSION | 68

BIBLIOGRAPHIE | 69

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 Objectifs formulés au sujet du programme | 75
ANNEXE 2 Réseau des partenaires du programme HLM public – volet régulier | 77
ANNEXE 3 Modèle logique du programme | 78
ANNEXE 4 Notes sur les méthodes | 79
ANNEXE 5 Questionnaire destiné aux locataires de HLM | 86
ANNEXE 6 Questionnaire destiné au directeur – office d'habitation | 98
ANNEXE 7 Questionnaire destiné au directeur – ensemble immobilier | 105
ANNEXE 8 Description des programmes visant une clientèle à revenu faible ou modeste | 112
ANNEXE 9 Tableaux complémentaires | 113
ANNEXE 10 Améliorations souhaitées par les directeurs des offices d'habitation quant à la qualité des services de la SHQ | 117

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	Distribution des logements (en %) du volet régulier du programme HLM public selon la période de livraison ou la catégorie d'immeubles, Québec, 2009	15
TABLEAU 2	Ménages à faible revenu consacrant 30 % et plus de leur revenu au logement, selon le genre de ménage, Québec, 2006	22
TABLEAU 3	Répartition des divers types de ménages selon les besoins impérieux de logement, Québec, 2006	22
TABLEAU 4	Répartition des ménages soutenus ou non par un aîné selon les besoins impérieux de logement, Québec, 2006	23
TABLEAU 5	Proportion des ménages (en %) ayant des besoins impérieux de logement selon le genre de ménage ou l'âge du soutien principal, Québec, 1991 à 2006	24
TABLEAU 6	Nombre de ménages ayant des besoins impérieux de logement selon le genre de ménage ou l'âge du soutien principal, Québec, 1991 et 2006	24
TABLEAU 7	Ménages bénéficiaires des programmes d'aide au logement social, communautaire et abordable, Québec, 2009	27
TABLEAU 8	Indicateurs (en %) de l'état de santé des locataires de HLM en 2009 et de la population québécoise en 2008	28
TABLEAU 9	Répartition (en %) des ensembles immobiliers selon la proportion des ménages comptant au moins une personne avec un problème physique ou mental, Québec, 2009	29
TABLEAU 10	Ménages (en %) dont la principale source de revenu provenait d'un emploi, Québec, 2006	30
TABLEAU 11	Répartition des ménages vivant dans un HLM et des ménages ayant des besoins impérieux de logement selon le type de ménage, Québec, 2006	32
TABLEAU 12	Logements adaptés aux personnes handicapées, programme HLM public, Québec, 2009	34
TABLEAU 13	Ensembles immobiliers (en %) où les locataires s'impliquaient, selon le domaine de participation, Québec, 2009	35
TABLEAU 14	Opinion des directeurs des offices d'habitation quant au rôle des locataires dans un HLM, Québec, 2009	36
TABLEAU 15	Point de vue des conseillers en gestion sur l'adéquation entre le soutien qu'ils apportent aux offices d'habitation et les besoins, Québec, 2009	37
TABLEAU 16	Opinion (en %) des directeurs des offices d'habitation sur l'adéquation entre le soutien des conseillers en gestion et les besoins, Québec, 2009	38
TABLEAU 17	Opinion (en %) des directeurs des offices d'habitation sur la disponibilité et la qualité des commodités et des services offerts dans les ensembles immobiliers, Québec, 2009	39
TABLEAU 18	Offices d'habitation (en %) ayant une entente de partenariat relative au soutien communautaire dans les HLM, Québec, 2009	40
TABLEAU 19	Offices d'habitation (en %) ayant mis en place divers types d'interventions parmi les offices ayant une entente de partenariat relative au soutien communautaire, Québec, 2009	40

TABLEAU 20 Opinion (en %) des locataires de HLM sur l'état et la grandeur de leur logement par rapport à leur logement (privé) précédent, Québec, 2009 | 42

TABLEAU 21 Opinion (en %) des locataires de HLM sur la sécurité dans les environs de leur logement par rapport à leur logement (privé) précédent, Québec, 2009 | 42

TABLEAU 22 Locataires (en %) déclarant la présence importante de certains actes criminels dans leur immeuble, selon la vocation du logement, Québec, 1989 et 2009 | 42

TABLEAU 23 Pourcentage des ensembles immobiliers pour les familles ou une clientèle mixte situés à proximité d'équipements collectifs, Québec, 2009 | 44

TABLEAU 24 Pourcentage des ensembles immobiliers pour personnes âgées situés à proximité d'équipements collectifs, Québec, 2009 | 44

TABLEAU 25 Pourcentage des ensembles immobiliers situés à proximité d'un service de transport en commun, selon la taille de l'office d'habitation, Québec, 2009 | 44

TABLEAU 26 Répartition des logements selon le type principal d'immeuble dans l'ensemble immobilier et la période de livraison, Québec, 2009 | 45

TABLEAU 27 Présence (en %) d'une association de locataires selon ces derniers, en fonction du type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier, Québec, 2009 | 46

TABLEAU 28 Présence (en %) d'une association de locataires selon les directeurs, en fonction du type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier, Québec, 2009 | 47

TABLEAU 29 Modèle de régression logistique des liens entre la présence d'une association de locataires (selon les directeurs) et les caractéristiques des ensembles immobiliers, Québec, 2009 | 48

TABLEAU 30 Intensité (en %) du sentiment de responsabilité des locataires d'un logement familial par rapport à l'entrée de l'immeuble et au terrain qui l'entoure, selon le type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier, Québec, 2009 | 48

TABLEAU 31 Indicateurs de l'ampleur de la tâche dans les offices d'habitation, Québec, 2009 | 50

TABLEAU 32 Moyenne des heures travaillées par semaine dans les offices d'habitation, Québec, 1989 et 2009 | 50

TABLEAU 33 Nombre d'années d'expérience des directeurs des offices d'habitation selon la taille de l'office, Québec, 2009 | 50

TABLEAU 34 Niveau de scolarité des directeurs des offices d'habitation, Québec, 2009 et Canada, 1989 | 51

TABLEAU 35 Revenus et dépenses d'exploitation du programme HLM public, Québec, 1997, 2002 et 2008 (en milliers de dollars constants de 2008) | 52

TABLEAU 36 Ensembles immobiliers où l'on a mis en place des mesures pour économiser l'énergie, Québec, 1982 à 2009 | 53

TABLEAU 37 Variation des coûts de l'énergie avant et après la mise en place de diverses mesures pour économiser l'énergie, entre 1998 et 2007, par année et par logement, Québec (en dollars constants de 2008) | 53

TABLEAU 38 Répartition des ménages (en %) selon la différence de température dans leur logement entre le jour et la nuit, Québec, 2009 | 55

TABLEAU 39 Ensembles immobiliers (en %) pour lesquels certaines dépenses ont été déclarées, Québec, 2008 | 56

TABLEAU 40 Présence (en %) d'une association de locataires dans les ensembles immobiliers en 2009, selon qu'une subvention a été déclarée ou non à cet effet en 2008, Québec | 56

TABLEAU 41 Nombre (en %) de domaines de participation des locataires dans les ensembles immobiliers, selon qu'une subvention à une association de locataires a été déclarée ou non en 2008, Québec, 2009 | 57

TABLEAU 42 Répartition (en %) des personnes de moins de 65 ans sans emploi et capables de travailler selon leur réponse à la question « Pensez-vous que les éléments suivants vous aideraient à trouver un travail ? » Québec, 2009 | 61

TABLEAU 43 Biens ou services que pouvaient s'offrir les ménages qui habitaient dans un HLM depuis moins de trois ans, Québec, 2009 | 62

TABLEAU 44 Niveau de satisfaction (en %) des directeurs des offices d'habitation à l'égard de leur relation avec la SHQ, selon la taille de l'office, Québec, 2009 | 64

TABLEAU 45 Améliorations souhaitées par les directeurs des offices d'habitation, Québec, 2009 | 65

TABLEAU 46 Niveau de satisfaction (en %) des locataires relativement à la gestion de leur immeuble, Québec, 2009 | 66

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1 Ratio du nombre de ménages dans un HLM et du nombre de ménages en attente, sur le nombre de ménages à faible revenu ayant un taux d'effort de 30 % et plus, par région administrative, Québec, 2006 | 33

GRAPHIQUE 2 Coût moyen de l'énergie par logement entre 1997 et 2008, selon qu'une mesure pour économiser l'énergie a été mise en place ou non, dans les HLM publics, Québec (en dollars constants de 2008) | 54

INTRODUCTION

L'évaluation du programme HLM public fait partie de la reddition de comptes que prévoit la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Chacun des programmes sur l'habitation sociale visés par l'accord de mise en œuvre de l'entente Canada-Québec de 1986 doit être évalué aux cinq ans. Le volet régulier du programme HLM public est l'objet de la présente évaluation; celle du volet Inuit n'est pas incluse dans le plan triennal d'évaluation 2008-2010. Quant au programme HLM privé, il sera évalué ultérieurement.

Le programme HLM public a été mis sur pied au même moment que la Société d'habitation du Québec (SHQ) et les offices d'habitation, qui en sont les principaux gestionnaires. Ce programme, qui permettait d'offrir 62 882 logements en 2009, est la principale source d'habitations abordables pour les ménages à faible revenu au Québec. Les sommes nécessaires à son financement, c'est-à-dire 280 millions de dollars chaque année, proviennent des gouvernements fédéral et provincial ainsi que de nombreuses municipalités dans l'ensemble des régions du Québec.

Cette évaluation a été réalisée durant une période charnière pour le programme. Depuis 2007, dans le cadre du Plan québécois des infrastructures (PQI), des investissements importants visent à mettre à niveau le parc de logements dont certaines composantes accusaient un déficit d'entretien. Les centres de services nouvellement créés dans les régions seront l'occasion de répartir les tâches et les responsabilités autrement. Enfin, entre 2011 et 2033, les ententes entre la SCHL et la SHQ ainsi que celles entre la SHQ et les municipalités viendront à échéance et de nouveaux accords devront réunir les parties. Cette évaluation couvre la période 1990-2009. Nous souhaitons qu'elle constituera un bilan utile à la prise de décision lorsque de nouvelles conventions seront établies.

Ce rapport se divise en quatre parties :

- une description du programme (son historique, sa raison d'être, ses objectifs, la clientèle visée et son fonctionnement);
- une explication du but et de la portée de l'évaluation; les questions d'évaluation, les indicateurs utilisés, les sources de données et les méthodes y sont présentés;
- la présentation des résultats de l'évaluation de la pertinence, de l'efficacité, de l'efficience et de l'impact du programme;
- une conclusion rappelant quelques constats qui ont été dressés à la suite de l'évaluation.

1 DESCRIPTION DU PROGRAMME

1.1 HISTORIQUE DU PROGRAMME

Le Programme de logement sans but lucratif public, communément appelé « programme HLM public », existe depuis plus de 50 ans. Au Québec, il a été mis en œuvre en 1968. Les paragraphes suivants présentent un bref historique du programme.

En 1949, le gouvernement fédéral a modifié la Loi nationale de l'habitation (LNH) et a créé, en vertu de l'article 79, le Programme fédéral-provincial de logement public. Ce programme prévoyait des mécanismes d'association des deux paliers de gouvernement pour l'acquisition de terrains, pour la conception, la construction ou la rénovation d'ensembles de logements publics ainsi que pour leur exploitation. De plus, les articles 23 et 36 de la LNH ont inspiré certains concepteurs de projets comme celui des Habitations Jeanne-Mance, qui a été élaboré par la Cité de Montréal en 1954[1]. Ces articles (version de 1954) traitaient respectivement d'un accord entre le gouvernement fédéral et une municipalité pour l'achat, le déblaiement et l'expropriation de terrains en vue d'un usage public et, dans le même but, d'un accord avec une province relativement à un partage des coûts dans des proportions de 75 % pour le fédéral et de 25 % pour le provincial.

En 1964, des modifications ont été apportées à la LNH (articles 81 et 82) pour donner de plus grandes responsabilités aux provinces et permettre la participation des municipalités : le programme « ordinaire » de logement public et le programme de logement public financé par les provinces ou les territoires ont ainsi été créés. Les provinces et territoires conservaient la propriété des logements publics, ce que l'article 79 ne permettait pas. Des ententes intergouvernementales Canada-Québec ont été signées pour la mise en œuvre des programmes de logement social, incluant l'entretien ou la gestion du parc de logements publics. Des ententes ont été conclues en 1971 et 1979 et l'actuelle Entente-cadre Canada-Québec sur l'habitation sociale est en vigueur depuis 1986.

Les municipalités[2] qui souhaitaient s'impliquer dans la gestion du logement social ont créé un office municipal d'habitation, selon les dispositions de l'article 57 de la Loi sur la Société d'habitation

1. Comité consultatif pour l'élimination des taudis et pour l'habitation à loyer modique (président : Paul Dozois) (1954). *Projet de rénovation d'une zone d'habitat défectueux et de construction d'habitation à loyer modique*, rapport soumis au Comité exécutif de la Cité de Montréal.
2. La loi permet aux municipalités régionales de comté de mettre sur pied un office d'habitation; aucune ne l'a fait à ce jour.

du Québec. À la suite de la demande d'une municipalité pour réaliser un projet de HLM, la SHQ encadrait la construction des habitations ou la rénovation de bâtiments existants, qu'elle livrait à l'office avec qui elle signait une convention d'exploitation. À partir de ce moment, une subvention était attribuée tous les ans à l'office pour combler le déficit d'exploitation de chaque projet, moyennant le respect des règlements, des normes et des directives concernant ce type d'habitation.

Au Québec, les projets ont été livrés entre 1969 et 1997. À compter de 1994, la SCHL n'a pris aucun nouvel engagement en matière de HLM pour des raisons budgétaires, à l'exception du volet Inuit. Entre 1969 et 1978, de grands ensembles immobiliers de plusieurs centaines de logements ont été construits sur un même emplacement ou sur des terrains contigus. Ayant tôt fait de constater que ceux-ci ne favorisaient pas l'intégration des occupants à la collectivité, on a modifié les projets ultérieurs : le nombre de logements a été réduit à 100 ou moins et on a privilégié des emplacements multiples insérés dans la trame urbaine.

La suppression du loyer plafond dans les années 1980 et l'adoption de règles d'attribution de logement uniformes entre les offices d'habitation, au début des années 1990, ont réduit la diversité des clientèles[3,4]. À ces causes s'ajoute la fin de nouveaux projets de HLM en 1994[5]. Les ressources étant limitées, les ménages plus démunis et les familles les plus nombreuses ont désormais la priorité[6]. Le départ de ménages moins pauvres et la priorité donnée aux plus défavorisés ont modifié le profil de la clientèle; auparavant composée de familles nombreuses, de travailleurs et de retraités, elle compte maintenant moins de travailleurs. Cette tendance a été observée il y a plus de 15 ans, alors qu'elle s'était accentuée au cours de la période de 1980 à 1990[7]. Les familles nombreuses maintenant présentes sont surtout celles d'immigrants[8]. Des causes externes sont également responsables du changement de clientèle dans les HLM : vieillissement de la population, changement dans la composition des familles, ampleur des problèmes de santé mentale[9] et virage du ministère de la Santé et des Services sociaux vers le maintien à domicile[10,11].

Considérant l'aspect social des HLM, des offices ont réalisé et défendu l'importance de leur rôle social dans ce milieu de vie[12,13]. En 2002, la loi sur la SHQ a été modifiée de façon à ce que tout locataire ait le droit de faire partie d'une association de locataires ou de participer à la formation d'une telle association. Il est désormais souhaité que les locataires s'impliquent dans la gestion des offices d'habitation. Entre autres choses, le conseil d'administration de l'office doit compter des représentants des locataires parmi ses membres. L'office doit aussi créer un comité consultatif de résidents et, s'il gère plus de 2 000 logements, des comités de secteur.

Depuis la fin de la période de construction, la SHQ a formulé maintes fois l'objectif de maintenir la taille et la qualité du parc de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu[14]. Le Plan québécois des infrastructures contribuera à la réalisation de cet objectif.

L'un des défis que posent les HLM est de s'adapter aux besoins des locataires actuels et futurs et de se transformer en conséquence[15]. Notons, à ce sujet, le vieillissement de la clientèle ainsi que l'évolution de la taille des ménages et de la répartition de la population entre les régions. Ces nouvelles réalités pourraient entraîner un besoin accru de logements locatifs, de logements pour personnes seules et de logements situés dans le centre et le sud du Québec[16]. Il est possible que ces tendances touchent la demande de HLM.

---

3. Annick Germain, Xavier Leloup, Amélie Billette *et al., Il était une fois dans un HLM... : portrait de l'intervention communautaire dans quatre HLM de type « plan d'ensemble » de l'arrondissement Mercier–Hochelaga-Maisonneuve*, Montréal, Institut national de la recherche scientifique – Urbanisation, Culture et Société, 2006, 117 p.
4. Robert Mackrous et Nathalie Morin (coll.), « Le développement social à partir de l'habitat », chapitre 5 dans : Paul Morin et Évelyne Baillergeau (sous la dir. de), *L'habitation comme vecteur de lien social*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2008, p. 131-153.
5. Paul Morin, François Aubry et Yves Vaillancourt, *Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM. Inventaire analytique*, gouvernement du Québec, 2007, 79 p.
6. Mackrous et Morin (coll.), *op. cit*.
7. Richard Morin, Francine Dansereau et Daniel Nadeau, *L'habitation sociale – Synthèse de la littérature*. INRS-Urbanisation, collection Rapports de recherche 13, 1990, 120 p.
8. Germain, Leloup, Billette et autres, *op.cit.*
9. Morin, Aubry et Vaillancourt, *op.cit.*
10. François Renaud, *Les HLM au Québec – Constats et enjeux*, Société d'habitation du Québec, communication présentée au congrès de l'Association francophone pour le savoir, 16 mai 2006.
11. Mackrous et Morin (coll.), *op. cit.*
12. Paul Massé R., *Participation des locataires à la gestion des OMH : quelques expériences en cours*, document de travail, 1999, 29 p.
13. Office municipal d'habitation de Montréal, *Mémoire concernant les clientèles, le développement et la gestion*, Montréal, 31 mai 1988, 3 volumes.
14. Rapports annuels de la SHQ, de 2003 à 2006.
15. Renaud, *op. cit.*
16. Esther Létourneau et Normand Thibault, *L'évolution démographique et le logement au Québec – Rétrospective 1991-2001 et perspectives 2001-2051*, Québec, Société d'habitation du Québec, 2006, 152 p.

1.2 RAISON D'ÊTRE DU PROGRAMME

Depuis sa création, le programme HLM a pour but de mettre à la disposition des ménages à faible revenu des logements abordables, ce que le marché n'offre pas ou pas suffisamment. Le programme est supposé contribuer à réduire la pression sur le marché locatif, laquelle se manifeste par un taux d'inoccupation faible, une croissance indue du coût des loyers ou des logements mal entretenus.

Le programme de logement public a également été mis sur pied pour répondre au besoin de reloger des ménages qui avaient dû quitter leur logement en raison de travaux de rénovation et de démolition dans les centres-villes à la fin des années 1960 et, au début des années 1970, à cause de la fermeture de paroisses dans l'est du Québec ou l'aménagement du parc Forillon. Le programme permettait à la population de rester dans son milieu.

Dans un mémoire sur l'orientation et la programmation de la SHQ[17] déposé en 1980, on a rappelé que le logement public est la seule forme d'habitation permettant une adéquation entre un logement de qualité et l'occupation par une clientèle prioritaire. Il s'agit aussi du seul type de logement assurant une sélection qui n'est pas discriminatoire, qui est uniforme sur tout le territoire et qui implique les municipalités.

1.3 OBJECTIFS DU PROGRAMME

Les objectifs initiaux du programme HLM public sont énoncés dans les articles de loi qui régissent le programme ainsi que dans les ententes-cadres intergouvernementales ou les accords relatifs à la mise en œuvre de celles-ci. L'annexe 1 présente une liste des objectifs tels qu'ils ont été formulés au fil des ans. Les objectifs principaux ont été retenus pour la présente évaluation :

1. Fournir des logements de taille convenable, sûrs et de qualité à des personnes et à des familles à faible revenu selon leurs moyens financiers et leurs besoins constatés.

2. Produire des logements publics de la manière la plus efficace et la plus efficiente possible et à un coût raisonnable pour les gouvernements concernés[18].

3. Assurer des logements qui permettent aux occupants de logements publics de s'intégrer le plus efficacement possible à la collectivité[19].

4. Favoriser le développement social, au moyen d'actions communautaires et sociales, et ainsi assurer l'exercice de la pleine citoyenneté des résidents de HLM. Plus spécifiquement :
   - favoriser la prise en charge des locataires à l'égard de leur milieu de vie;
   - faire de l'HLM un milieu de vie où il fait bon vivre;
   - faciliter l'intégration dans les milieux de vie HLM des personnes vulnérables sur le plan psychosocial;
   - permettre que l'HLM soit un milieu intégré dans sa communauté[20].

1.4 CLIENTÈLES DU PROGRAMME ET PARTENAIRES

Clientèles du programme

Les personnes admissibles à un logement à loyer modique dans un territoire donné sont celles qui font partie de ménages à faible revenu, c'est-à-dire qui ont des revenus égaux ou inférieurs aux seuils définis dans les grilles qui présentent les plafonds de revenus déterminant les besoins impérieux (PRBI) établies en vertu de l'Entente-cadre Canada-Québec sur l'habitation sociale. Ces seuils sont calculés de façon à considérer les ménages qui seraient obligés de débourser 30 % ou plus de leur revenu brut pour habiter un logement adéquat et convenable, compte tenu de la composition du ménage et du territoire de résidence.

Le statut de citoyenneté et la capacité d'autonomie du demandeur sont également des critères d'admissibilité. Parmi la clientèle admissible, on considère comme prioritaires les ménages qui sont touchés par un sinistre, ceux qui sont expulsés d'un logement déclaré impropre à l'habitation par la municipalité ou ceux qui sont expropriés par un règlement municipal. Il en est de même des personnes dont la santé ou la sécurité exigent qu'elles soient relogées, ainsi que des demandeurs qui doivent être transférés d'un HLM à un autre selon la catégorie à laquelle ils ont droit ou encore, qui sont locataires d'un autre type de logement social (coopérative [COOP], organisme à but non lucratif [OBNL]) et qui

17. Société d'habitation du Québec, *Mémoire-synthèse sur l'habitation présenté au Conseil des ministres. Document VI : Orientation et programmation de la Société d'habitation du Québec*, Secrétariat à la recherche et au développement, 1980, 10 p.
18. *Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme*, cité dans SCHL, 1990. *Évaluation du programme de logement public*, Division de l'évaluation de programme, 355 p. Nous considérerons cet objectif comme applicable à la période de gestion.
19. *Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme*, cité dans SCHL, 1990.
20. Objectif du gouvernement du Québec mentionné dans le *Manuel de gestion du logement social – Règlements, normes et directives*, chapitre B, clientèle, section 4, sujet 1, mis à jour le 1er juin 2008.

bénéficient du Supplément au loyer. Des critères d'inadmissibilité s'appliquent aussi : être étudiant à temps plein sans enfant à charge, avoir quitté un logement à loyer modique sans en avertir le locateur, etc.

Au cours de l'année 2010, le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique devrait être modifié. Parmi la clientèle prioritaire, on prévoit ajouter les victimes de violence conjugale ou d'agression sexuelle ayant pu résilier leur bail en vertu du Code civil du Québec. Divers critères servent à classer les demandeurs par l'attribution de points; certains sont facultatifs et laissés à la discrétion des offices. Le prochain règlement devrait favoriser, au moyen de la pondération, les personnes qui attendent depuis longtemps. En ne permettant pas toujours la sélection des plus pauvres, cette mesure favorisera la mixité sociale dans les HLM afin d'améliorer l'intégration sociale.

Il existe trois catégories de logements destinés à trois sous-groupes de population en particulier : A. Les logements pour personnes âgées; B. Les logements pour les familles; C. Les logements pour les personnes ayant des besoins particuliers en raison de leur état physique, affectif ou psychosocial (installations spéciales ou services d'assistance personnelle, à l'exclusion de services alimentaires). Les personnes seules peuvent occuper des logements de catégorie B et, dans certaines municipalités, des logements de catégorie A si elles ont 50 ans ou plus. Les logements de catégorie C peuvent être attribués à d'autres personnes dans une proportion d'au plus 20 %[21].

Partenaires du programme

Les offices d'habitation sont les principaux gestionnaires du programme HLM public. En 2009, le programme était géré par 543 offices d'habitation, dont 475 avaient moins de 100 logements, 60 avaient de 100 à 999 logements et 8 en avaient 1 000 et plus. La SCHL, la SHQ et les offices d'habitation sont partenaires depuis le début du programme. Les municipalités, les locataires et les groupes socioéconomiques du territoire sont généralement représentés au conseil d'administration des offices.

Plusieurs organismes sont impliqués de diverses façons dans le programme. Les locataires, qui nomment des représentants pour siéger à divers comités, sont devenus des partenaires essentiels dans la gestion des HLM. De plus, différentes associations ont été créées, dont la Table de concertation sur les HLM publics. Celle-ci regroupe la SHQ, le Regroupement des offices d'habitation du Québec, l'Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec et la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec. Un schéma du réseau des partenaires du programme HLM public est présenté à l'annexe 2.

Quelques autres ministères ou organismes s'intéressent à des aspects particuliers du programme. En 1993, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et la SHQ avaient instauré un partenariat : *Les services à dispenser aux personnes âgées en perte d'autonomie en habitation à loyer modique (HLM). Cadre de référence*[22]. Pour assurer un soutien communautaire en logement social, un partenariat entre le MSSS et la SHQ a également été établi en 2007 dans le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social[23]. La SHQ a aussi fait équipe avec le ministère de la Famille et des Aînés et, depuis 2006-2007, elle est un partenaire du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles dans le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS), qui vise principalement les offices d'habitation et les organismes du milieu. Enfin, une exploration de nouveaux partenariats est actuellement en cours avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

1.5 FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

La présente section décrit le fonctionnement du programme au regard des ressources investies, des activités réalisées, des produits et services offerts ainsi que des effets attendus. Un modèle logique du programme est proposé à l'annexe 3.

1.5.1 RESSOURCES INVESTIES

L'investissement dans la construction des HLM publics a été fait entre 1969 et 1994, tandis que les trois paliers de gouvernement continuent à assurer le financement annuel de leur exploitation. Les paragraphes suivants présentent les ressources humaines, financières et matérielles qui sont rattachées au programme.

Ressources humaines

À la SHQ, c'est tout d'abord le personnel de la Direction de l'habitation sociale et de la Direction de l'expertise technique qui veille à la mise en œuvre du programme. En 2009, en équivalents temps complet, 15 conseillers en gestion, 6 architectes, 4 ingénieurs, 7 conseillers inspecteurs, 7 agents vérificateurs, 5 techniciens,

21. Société d'habitation du Québec, *Manuel de gestion du logement social – Règlements, normes et directives*, chapitre B, section 2, sujet 1, mis à jour le 1er juin 2008.
22. À ce sujet, voir le bilan du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (Ducharme, 2006).
23. Odette Perron et Claude Roy, *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social – Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*, gouvernement du Québec, 2007, 57 p.

3 agents de recherche, 2 agents de gestion financière, une personne pour soutenir les partenaires ainsi que des agents de secrétariat consacraient une partie importante de leur temps aux programmes de logement social, entre autres au programme HLM public. Leur rôle est de conseiller et de superviser les offices d'habitation dans la gestion des HLM, dans le respect des lois, des règlements, des normes, des directives et des ententes entre les organismes impliqués, dont la SCHL.

La Direction de la modernisation et du suivi des conventions fournit le soutien et les outils nécessaires à l'administration du programme ainsi que des informations sur les clientèles et les budgets. Elle est responsable, en collaboration avec la Direction de la planification, de la recherche et du développement (DPRD), de l'application des règlements sur l'attribution et sur les conditions de location des logements à loyer modique. La DPRD favorise le rapprochement entre les différents secteurs, par exemple entre les secteurs de la santé et de l'habitation, ainsi qu'entre les organismes, et participe à la mise en place de pratiques et d'interventions comme le soutien communautaire dans les HLM.

Les offices d'habitation, quant à eux, sont responsables de la gestion des HLM dont ils sont propriétaires ou dont la gestion leur a été confiée à la suite d'une entente. Ils entretiennent et rénovent les immeubles, présentent les budgets de leurs ensembles immobiliers à la SHQ ou à la municipalité, sélectionnent les locataires et organisent des activités sociales et communautaires. Ils ont l'obligation de reconnaître les associations de locataires qui se conforment aux directives, d'assurer un service d'accueil et d'information, et de créer un comité consultatif de résidents. Si l'office gère plus de 2 000 logements, il doit créer également des comités de secteur. Il est administré par un conseil d'administration de cinq à neuf membres et remplit ses responsabilités avec l'aide d'employés, notamment d'un directeur. Un agent de bureau, un technicien en sélection et location ou en comptabilité, un responsable ou un directeur du service des immeubles, un directeur du service à la clientèle, un contremaître, un directeur des finances ou plusieurs de ces personnes peuvent aussi faire partie du personnel selon la charge de travail. Depuis peu de temps, les offices sont appelés à participer à la création des centres de services en habitation sociale et communautaire pour assurer la tenue d'activités de soutien direct, de coordination et d'exécution de services pour les organismes locaux qui y adhèrent. Ils produiront d'abord les bilans de santé des immeubles et les plans pluriannuels d'intervention en vue de la réalisation des travaux majeurs.

Les associations de locataires contribuent aussi au bon fonctionnement des HLM. Tout locataire d'un HLM a le droit de faire partie d'une telle association, selon l'article 58.2 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec. L'association défend leurs intérêts et leurs droits, s'intéresse à leur qualité de vie, favorise leur participation et leur prise en charge dans la gestion des HLM et élit des représentants pour siéger au comité consultatif de résidents, aux comités de secteur lorsque cela s'applique et au conseil d'administration de l'office.

Le financement des ressources humaines consacrées aux activités sociales du programme peut provenir d'autres institutions, par exemple des centres locaux de services communautaires (CLSC) ou des organismes du milieu. Ces personnes travaillent parfois comme bénévoles.

Ressources financières

En 2009, le gouvernement du Québec a investi 103,1 millions de dollars dans le volet régulier du programme HLM public, ce qui en fait le programme le plus important de la SHQ[24]. L'investissement du Québec correspond en moyenne à 35 % du déficit d'exploitation des logements et celui du Canada, à 55 %. Les municipalités fournissent quant à elles 10 %. Les proportions varient selon l'article de loi dont relève l'ensemble immobilier et selon les ententes fédérales-provinciales.

Le gouvernement a dépensé 109,8 millions de dollars en 2007-2008 pour les travaux de rénovation du parc de logements publics. Il prévoyait y consacrer 267,5 millions de dollars en 2008-2009. Ces dépenses font partie du PQI. Elles visent à assurer la pérennité du parc de logements sociaux, un capital collectif dont la valeur de remplacement était évaluée à plus de 7,5 milliards de dollars en 2009[25, 26].

En ce qui concerne l'aspect social, le MSSS investit cinq millions de dollars par année dans le soutien communautaire en logement social depuis la formulation du cadre de référence à ce sujet. Dans le cadre du PAICS, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles versera 60 000 $ et la SHQ, 400 000 $ en 2010-2011. Les activités que ce programme génère se greffent à d'autres qui sont financées par le programme HLM. En effet, ces sommes s'ajoutent au financement que prévoit le programme HLM, à savoir 37 $ par logement par année, dont 15 $ peuvent être remis à l'association de locataires s'il en existe une.

24. Société d'habitation du Québec, *Rapport annuel de gestion 2008-2009*. [En ligne], www.habitation.gouv.qc.ca/publications/M20659.pdf.

25. Société d'habitation du Québec (2009), *op. cit.*

26. La valeur des HLM publics, volet régulier, était évaluée entre 5,0 et 6,4 milliards de dollars en 2007. Source : Claude Deschênes, Tableau des coûts estimés en milieu rural et urbain, par taille et vocation des logements, basés sur les coûts de construction dans le programme AccèsLogis Québec.

Ressources matérielles

À la fin de l'année 2009, 1 742 projets regroupaient 62 882 logements situés dans des HLM publics. La majorité d'entre eux (82 %)[27] appartiennent à la SHQ, mais sont gérés par un office d'habitation. Environ 18 % des ensembles immobiliers sont la propriété d'offices d'habitation dans diverses régions, alors que la Corporation d'hébergement du Québec, créée par le ministère de la Santé et des Services sociaux[28], possède un de ces ensembles. Un petit nombre d'ensembles en difficulté temporaire sont gérés par la Société de gestion immobilière SHQ (SGI-SHQ)[29].

Au début de 2010, l'âge des immeubles se situait entre 12 et 40 ans. La livraison de 85 % du parc de logements a été effectuée entre 1969 et 1988. Le tableau suivant présente la répartition des logements selon la période de livraison et la clientèle des ensembles immobiliers. La majorité des ensembles pour les familles ou une clientèle mixte datent de la période 1969-1978, alors que ceux destinés aux aînés ont été construits en majorité entre 1979 et 1988.

La plupart des logements font partie d'immeubles multifamiliaux (89,8 %). Quelques-uns sont situés dans des immeubles unifamiliaux (7,6 % des logements) ou encore, quoique plus rarement, dans des duplex ou des triplex (1,4 %). Les immeubles pour les familles sont souvent des habitations multifamiliales de moins de 15 logements, alors que la moitié des logements pour personnes âgées sont situés dans des immeubles de 50 logements et plus.

TABLEAU 1

Distribution des logements[1] (en %) du volet régulier du programme HLM public selon la période de livraison ou la catégorie d'immeubles, Québec, 2009

	Ensembles pour les familles	Ensembles pour les personnes âgées	Ensembles mixtes	Tous les ensembles
Période de livraison				
1969-1978	56,8	21,3	52,2	38,7
1979-1988	23,2	66,5	34,8	46,2
1989-1997	20,0	22,2	13,0	15,1
Catégorie d'immeubles				
Unifamilial	15,4	0,0	14,3	7,6
Duplex ou triplex	3,3	0,0	1,6	1,4
Multifamilial de moins de 15 logements	32,6	12,1	23,1	21,1
Multifamilial de 15 à 24 logements	23,5	19,0	20,2	20,8
Multifamilial de 25 à 49 logements	11,5	18,5	18,0	15,9
Multifamilial de 50 logements et plus	13,8	50,3	22,8	33,1
Total (%)	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Total (nombre)	**22 712**	**30 829**	**9 065**	**62 606**

1. Les 276 chambres de la Corporation d'hébergement du Québec sont exclues.

Source : Société d'habitation du Québec, Banque de référence en habitation sociale.

27. Les ensembles immobiliers qui appartiennent à la SHQ correspondent à 69 % des logements.
28. La Corporation d'hébergement du Québec a été créée en 1974 grâce aux sommes que le gouvernement fédéral a investies dans des centres d'accueil pour les personnes âgées; elle a été constituée en société d'État en 1999 et comprend 276 unités financées selon la formule du rabattement d'intérêts.
29. La SGI-SHQ a été créée en 1981 pour prendre en charge les projets en difficulté, qui étaient repris auparavant par la SCHL. En 2009, les 7 projets qu'elle gérait comptaient, au total, 1 494 logements.

En 2009, un peu plus de logements étaient destinés aux personnes âgées (35 654 logements, dont 455 pour des personnes âgées en perte d'autonomie) qu'aux familles ou aux personnes seules (27 228 logements). Un maximum de 10 % de l'allocation que le gouvernement fédéral accorde au Québec peut être attribué à des logements pour des personnes ayant des besoins spéciaux, et ce, dans l'ensemble des programmes suivants : programmes HLM public et privé, logements autochtones ruraux, logements autochtones urbains et Supplément au loyer.

Pour répondre aux besoins de ces clientèles, 35 888 logements comptent une chambre, 12 862 logements en possèdent deux et 8 372 logements sont pourvus de trois chambres. Quelques logements, soit 3 124, en comptent davantage. De simples chambres (259) et des studios (2 101) sont également offerts[30].

1.5.2 ACTIVITÉS RÉALISÉES

Le rôle de l'office d'habitation est de publier l'offre de logements publics, d'attribuer les logements selon les règles préétablies, d'assurer le respect des conditions de location, d'entretenir les logements et les bâtiments et d'exercer un contrôle budgétaire. L'office reçoit les demandes des personnes qui désirent obtenir une place dans un HLM, les évalue, maintient à jour une liste des demandeurs et sélectionne les locataires. Il offre également un service d'accueil et d'information aux locataires. De plus, il doit encourager la formation d'une association de locataires dans l'immeuble, soutenir les activités communautaires, favoriser la participation des représentants des locataires à son conseil d'administration et former un comité consultatif de résidents.

Pour sa part, la SHQ offre aux offices d'habitation un service-conseil en gestion et un service d'expertise technique. Elle met à la disposition des offices des outils de gestion et les conseille dans des domaines tels que l'application des règlements et les relations avec les locataires. Elle formule et révise au besoin les règlements, approuve les budgets et les états financiers et distribue les subventions. La SHQ fournit également le soutien et l'expertise technique en architecture et en ingénierie pour l'entretien et la réfection des immeubles. Elle offre aussi un outil pour leur entretien préventif et participe depuis quelques années à un programme de gestion de l'énergie avec Hydro-Québec. De plus, elle surveille les valeurs foncières des ensembles immobiliers et soutient le développement social dans les HLM et l'intégration des locataires dans la communauté. Finalement, la SHQ assure la vérification et l'évaluation du programme et participe à la Table de concertation sur les HLM publics. Le rôle de la SHQ en matière de service-conseil et d'expertise technique évoluera avec la mise sur pied des centres de services.

1.5.3 PRODUITS ET SERVICES

Les ressources allouées au programme permettent d'offrir des logements de qualité à coût abordable, intégrés à l'environnement et convenables pour des familles, des personnes seules ou des personnes âgées. Le loyer est fixé à 25 % du revenu annuel brut du ménage et inclut le chauffage, l'eau chaude de même que les taxes municipales et scolaires. Un prix de base est établi selon la composition du ménage. Il varie, par exemple, de 137 $ pour un adulte à 212,25 $ pour deux adultes sans enfant et de 198,25 $ pour un adulte et un enfant à 266,50 $ pour deux adultes et plus avec deux enfants et plus. Le coût de l'électricité domestique s'ajoute et, s'il y a lieu, les frais de stationnement ou d'utilisation d'un climatiseur.

Chaque office d'habitation tient un registre des demandes de location, et un service d'accueil et d'information est offert aux locataires. De plus, tous les offices produisent des plans budgétaires pluriannuels et des états financiers annuels pour chacun des ensembles immobiliers. Une assemblée annuelle est normalement tenue dans chaque ensemble ou secteur. L'office ou l'association de locataires organise en outre des activités sociales et communautaires afin d'intégrer les locataires dans l'environnement social et de les faire participer à la gestion. Par ailleurs, un bureau des plaintes a été ouvert à la SHQ.

Les services et les activités sur le plan social et communautaire varient selon la taille des offices d'habitation et la vocation des logements. Un inventaire des services offerts dans les HLM du Québec, incluant les activités sociales, a été fait il y a près de 20 ans[31].

1.5.4 EFFETS ATTENDUS

Grâce à la participation financière des trois paliers de gouvernement et au partage des responsabilités entre les instances locales et provinciales ainsi qu'entre les locataires et les responsables municipaux, le parc immobilier de HLM constitue un capital pour la société. Des ménages ayant des besoins impérieux sont logés dans des logements abordables, de qualité et adaptés à leurs besoins sur le plan de la grandeur. De plus, les locataires ont la possibilité de participer à la gestion et à la vie communautaire.

30. Cette description exclut les 276 chambres de la Corporation d'hébergement du Québec.

31. Anne Roberge, *Inventaire des services offerts dans les HLM du Québec – Rapport d'analyse*, Société d'habitation du Québec, Direction générale de la planification et de la recherche, Direction de l'analyse et de la recherche, 1991, 42 p. et annexes.

À moyen ou long terme, la vie dans un HLM devrait permettre le maintien des personnes âgées dans leur milieu, une meilleure intégration sociale des personnes et un contrôle accru de leur milieu de vie, une réduction de la pauvreté et de l'itinérance, des communautés en meilleure santé ainsi qu'un capital immobilier et une hausse des activités économiques à l'échelle régionale.

2 BUT ET PORTÉE DE L'ÉVALUATION

2.1 CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

L'évaluation du programme HLM public, volet régulier, découle de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01) adoptée en 2000 par le gouvernement québécois. Cette loi favorise un mode de gestion qui met l'accent sur la reddition de comptes et l'atteinte de résultats en utilisant notamment l'évaluation de programmes.

Dans son *Plan stratégique 2008-2011*, la SHQ formule plusieurs objectifs relatifs à la disponibilité des logements sociaux et communautaires et à l'amélioration des conditions d'habitation. Elle réitère ainsi son engagement à cet égard. Deux de ces objectifs concernent spécifiquement le logement public : 1. Assurer l'accès aux logements à loyers modiques pour les plus démunis et 4. Mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux.

Par ailleurs, l'accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale relatifs à l'Entente-cadre Canada-Québec de 1986 précise que « l'évaluation de chacun des programmes visés par cet accord aura lieu périodiquement, à intervalles de trois à cinq ans. » La SHQ a inclus, dans son *Plan triennal d'évaluation 2008-2010*, l'évaluation du volet régulier du programme HLM public. Le programme est évalué par les instances québécoises pour la première fois, alors qu'il l'a été par la SCHL en 1990[32].

L'action sociale et le soutien communautaire ont été reconnus dans les règlements, en 2002, et constituent un nouvel élément du programme. La formulation d'un cadre de référence à ce sujet par le MSSS et la SHQ, en 2007, en constitue une nouvelle phase de développement.

L'année 2007 constitue une année charnière pour le programme en raison de l'inclusion des HLM dans le Plan québécois des infrastructures. La présente évaluation ne tient pas compte des préoccupations concernant l'état des immeubles. Celles-ci sont considérées dans le cadre du PQI.

2.2 BUT DE L'ÉVALUATION

L'évaluation du programme HLM public est justifiée par les sommes importantes que le gouvernement investit dans celui-ci, par le nombre d'années d'existence de ce programme et par le fait qu'il a été l'objet d'une seule évaluation au Canada, il y a 20 ans. Les ressources que le gouvernement consacre au volet régulier de ce programme correspondaient, en 2009, à 27 % des coûts de l'ensemble des programmes de la SHQ.

La présente évaluation a pour but de faciliter la prise de décision quant à la poursuite du programme et aux raisons de le maintenir. Elle vise également à suggérer des pistes de réflexion concernant les mesures à prendre pour que le parc de HLM permette le mieux possible aux ménages à faible revenu d'accéder à un logement adéquat et de vivre dans un milieu social favorisant leur intégration dans la collectivité. Elle permettra aussi de cerner comment certains processus de gestion pourraient être améliorés et facilités. Elle pourra renforcer la décision au sujet des nouvelles règles d'attribution des logements et servir à la révision des conditions de location. Enfin, elle apportera de l'information sur la mise en place et la pertinence des activités de soutien communautaire dans les HLM.

Il a été convenu d'évaluer la pertinence, l'efficacité, l'efficience et l'impact du programme HLM public. L'évaluation d'un tel programme ne peut se faire sans établir une période d'étude. La période s'échelonnant du début des années 1990 à 2009 semble appropriée comme fenêtre d'évaluation. Elle couvre la fin de la construction des HLM et de l'évaluation du programme par la SCHL, jusqu'à l'année la plus récente pour laquelle des données sont disponibles.

Les Habitations Jeanne-Mance sont exclues, car elles appartiennent à la SCHL. Le volet privé que gèrent les coopératives et les OBNL (6 220 logements), le volet autochtone hors réserves (1 925 logements) ainsi que le volet Inuit (2 248 logements) du programme de logement social seront évalués ultérieurement. Seul le volet régulier (62 882 logements) est considéré dans le présent rapport.

32. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Évaluation du programme de logement public*, Division de l'évaluation de programme, 1990, 355 p.

2.3 QUESTIONS D'ÉVALUATION ET INDICATEURS

2.3.1 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER LA PERTINENCE

L'évaluation de la pertinence vérifie le bien-fondé du programme public de logements sociaux pour des ménages à faible revenu. Dans cette optique, on s'est interrogé sur les motifs qui ont conduit à la mise en place du programme, de même que sur l'évolution des besoins et de la clientèle.

1. Y a-t-il encore des ménages au Québec qui éprouvent de la difficulté à se loger de façon convenable et abordable ?
2. Comment les besoins ont-ils évolué depuis le début des années 1990 ?
3. Y a-t-il une autre solution pour les ménages ayant des besoins impérieux de logement ?
4. Le soutien communautaire dans les HLM correspond-il à un besoin ?
5. Le programme correspond-il encore aux priorités du gouvernement du Québec ?

Indicateurs :

- Nombre et proportion des ménages à faible revenu consacrant 30 % et plus de leur revenu pour se loger;
- Nombre et proportion des ménages éprouvant des besoins impérieux de logement;
- Nombre de ménages en attente d'un HLM;
- Nombre de ménages aidés par d'autres programmes faisant partie des autres solutions possibles;
- Nombre et proportion de personnes vivant seules ou de ménages soutenus par un aîné;
- Proportion de locataires percevant leur état de santé comme passable ou mauvais;
- Proportion de locataires déclarant avoir des limitations d'activités;
- Proportion de locataires sans emploi;
- Politiques, objectifs ou actions réalisés ou projetés par le gouvernement au regard des objectifs du programme.

2.3.2 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER L'EFFICACITÉ

Le programme est considéré comme efficace s'il permet d'atteindre les objectifs poursuivis quant à la quantité et à la qualité des résultats. L'efficacité peut également être évaluée en vérifiant le fonctionnement du programme.

Au regard des ressources :

6. La répartition des logements entre les familles et les personnes âgées répond-elle aux besoins actuels ?
7. La catégorie des logements correspond-elle aux types de ménages résidents ?
8. Le programme rejoint-il la population de chaque région ?
9. Quelle proportion des logements sont adaptés aux personnes handicapées ou réservés pour des besoins spéciaux ?
10. Quelles sont les structures démocratiques dans les offices d'habitation ?

Indicateurs :

- Répartition des logements HLM par rapport à celle des ménages ayant des besoins impérieux de logement, par type de ménage;
- Ratio du nombre de logements HLM sur le nombre de ménages à faible revenu consacrant 30 % et plus de leur revenu pour se loger, par région;
- Ratio du nombre de ménages en attente d'un logement HLM sur le nombre de ménages à faible revenu consacrant 30 % et plus de leur revenu pour se loger, par région;
- Nombre de logements adaptés;
- Nombre de logements réservés à des besoins spéciaux;
- Proportion des offices ayant un comité consultatif de résidents et (si plus de 2 000 logements) des comités de secteur;
- Proportion des ensembles immobiliers ayant une association de locataires;
- Proportion d'ensembles immobiliers selon la présence de certains équipements;
- Opinion des directeurs des offices d'habitation quant au rôle des locataires dans la gestion;
- Proportion des ensembles immobiliers où les locataires participent, par activité de gestion.

Au regard des activités :

11. Quelle est l'ampleur du soutien administratif et technique apporté par la SHQ aux offices d'habitation ? Quelle est l'adéquation du soutien avec les besoins ?
12. Quels équipements sont à la disposition des locataires (salle communautaire, jeux pour enfants, etc.) ?
13. L'office d'habitation a-t-il une entente de partenariat concernant le soutien communautaire ? Si oui, pour quelles activités de soutien communautaire et quelles clientèles ?

Indicateurs :

- Adéquation du soutien perçue par les conseillers en gestion et par les directeurs des offices d'habitation;
- Disponibilité et qualité des commodités et services offerts dans les immeubles;

- Proportion des offices d'habitation ayant conclu une entente avec d'autres organismes (Centre de santé et de services sociaux/Agence de santé et de services sociaux, organisme communautaire, etc.) pour le soutien communautaire dans les HLM.

Au regard des objectifs :

14. Les ménages qui habitent dans un HLM sont-ils logés de façon convenable (grandeur), abordable et sécuritaire ?
15. Les HLM facilitent-ils l'intégration des occupants à la collectivité ?
16. Les locataires participent-ils de façon significative à la vie associative et communautaire ?

Indicateurs :

- Façon dont les locataires perçoivent leur logement (état, coût, grandeur et sécurité);
- Présence d'actes criminels dans les immeubles selon les locataires et les directeurs des offices d'habitation;
- Taille et type d'immeubles;
- Proximité des services et des installations;
- Présence d'une association de locataires;
- Intensité du sentiment de responsabilité des locataires quant au milieu de vie;
- Participation des locataires à des activités sociales.

2.3.3 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER L'EFFICIENCE

L'évaluation de l'efficience d'un programme implique d'examiner les coûts de celui-ci et de porter un jugement sur les possibilités de l'offrir autrement, sans compromettre la qualité du service aux citoyens.

17. Quelle est l'ampleur de la tâche dans les offices d'habitation ?
18. Comment le déficit d'exploitation a-t-il évolué au cours de la période à l'étude ?
19. Quel bilan peut-on faire des économies d'énergie ?
20. L'implication des locataires est-elle liée aux dépenses en développement social et communautaire ?
21. Quels sont les coûts de maintien du parc de HLM par rapport aux coûts des autres solutions pour loger les ménages à faible revenu ?
22. Quelle est l'importance de la sous-occupation et de la vacance des logements ?

Indicateurs :

- Nombre de logements et d'ensembles immobiliers par office d'habitation;
- Nombre moyen d'heures travaillées par semaine, par le directeur et par les autres employés;
- Nombre d'années d'expérience en gestion des directeurs;
- Déficit d'exploitation en 1997, 2002 et 2008;
- Montants investis dans le soutien social et communautaire;
- Implantation de divers types de mesures pour économiser l'énergie;
- Économies réalisées selon le type de mesure mise en place pour économiser l'énergie;
- Certains comportements des ménages relatifs à l'économie d'énergie;
- Coûts par logement pour les divers programmes offerts aux ménages ayant des besoins impérieux de logement;
- Proportion des offices d'habitation déclarant des dépenses liées au développement social et communautaire;
- Proportion des logements sous-occupés ou vacants.

2.3.4 QUESTIONS ET INDICATEURS POUR ÉVALUER L'IMPACT

L'analyse de l'impact porte sur les effets qui ne sont pas prévus dans le programme et qui sont susceptibles de contribuer à sa valeur. Il peut s'agir, par exemple, de conséquences directes ou indirectes sur la qualité de vie des locataires ou sur l'économie locale.

23. Est-ce que vivre dans un HLM favorise l'intégration en emploi ?
24. Comment les locataires perçoivent-ils leur logement et leur milieu de vie ?
25. L'accès à un HLM a-t-il amélioré la qualité de vie du ménage ?
26. Quel est l'impact de la présence des HLM sur un territoire ?
27. Quel est le niveau de satisfaction de la clientèle et des partenaires ?

Indicateurs :

- Proportion de locataires en emploi;
- Opinion des locataires sans emploi quant à d'éventuelles activités de soutien à l'emploi;
- Opinion sur certains aspects du logement (grandeur, état, coût, environnement social et physique) par rapport au logement précédent;
- Niveau de satisfaction globale des locataires à l'égard de leur logement;
- Niveau de satisfaction des directeurs des offices d'habitation à l'égard de la courtoisie, de l'accessibilité et de la compétence du personnel ainsi qu'à l'égard de la qualité globale du service de la SHQ;
- Niveau de satisfaction des locataires à l'égard de divers aspects de la gestion de leur immeuble.

2.4 SOURCES DE DONNÉES ET MÉTHODES

Diverses stratégies ont été adoptées et plusieurs sources de données ont été utilisées pour répondre aux questions d'évaluation. L'annexe 4 présente des renseignements plus complets à ce sujet, en particulier sur les sondages.

2.4.1 RECENSION DES ÉCRITS

Les écrits ou documents sur le programme HLM public ont été recensés. Les études réalisées à la SHQ, en milieu universitaire ou pour le Regroupement des offices d'habitation du Québec ont aussi été consultées. Il s'agit d'études portant sur le profil des locataires, d'études économiques ou d'études sur l'action communautaire. Parmi celles-ci, des études sur le profil des locataires de HLM réalisées en 1991, 1995 et 2006 à partir des données administratives des offices d'habitation permettent de tracer l'évolution de la clientèle et de dresser un portrait actuel plus complet que ne le permet le sondage réalisé en 2009 (voir la bibliographie).

Un rapport d'évaluation du programme de logement public à l'échelle canadienne, publié par la SCHL en 1990, permet de comparer certains indicateurs relatifs à la population des locataires et à celle des directeurs des offices d'habitation.

2.4.2 DONNÉES DU RECENSEMENT

Les données des recensements de 1991, 1996, 2001 et 2006 sont utilisées, plus précisément les tableaux normalisés et les tableaux croisés spéciaux réalisés pour la SHQ. Les estimations de la SCHL concernant les besoins impérieux de logement s'ajoutent à ces données.

2.4.3 DONNÉES ADMINISTRATIVES DE LA SHQ

Trois bases de données administratives de la SHQ ont été utilisées : celles de la Banque de référence en habitation sociale, du système Gestion des logements vacants et du système Analyse budgétaire et suivi financier. La Banque de référence en habitation sociale contient les renseignements sur la catégorie d'immeubles, la typologie et la vocation des logements, et la date d'ajustement des intérêts, par exemple. On a également consulté les états financiers des ensembles immobiliers du programme HLM public pour les années 1997 à 2008 (les données sont fiables à partir de 1997) afin d'observer les tendances.

2.4.4 SONDAGE AUPRÈS DES LOCATAIRES DE HLM

Un sondage auprès des locataires de HLM a été réalisé pour la présente évaluation. Chaque locataire était représenté par un adulte responsable du ménage. Un échantillon aléatoire a été constitué parmi les ménages qui vivent dans des logements à vocation familiale, d'une part, et parmi ceux qui habitent dans des logements destinés aux personnes âgées, d'autre part, et ce, pour chacune des trois catégories d'offices d'habitation. Le plan de sondage visait à obtenir une bonne précision des données pour chaque taille d'offices d'habitation ou chaque type de logements (vocation). Le tirage aléatoire des ménages a été fait à la SHQ avec les conseils de l'Institut de la statistique du Québec.

Le questionnaire a été préparé à la SHQ (annexe 5) et les entrevues ont été réalisées par la maison de sondage Jolicœur & Associés, qui a été choisie à la suite d'un appel d'offres. Au cours de juin et juillet 2009, un total de 2 200 locataires ont répondu au questionnaire téléphonique. Le taux de réponse est de 63 % (nombre de répondants par rapport aux locataires sélectionnés).

Les données ont été pondérées en fonction de la probabilité de sélection et du taux de réponse de façon à représenter l'ensemble des locataires de HLM au Québec. Elles ont été traitées et analysées par Jolicœur & Associés; les analyses ont été complétées à la SHQ par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes (DVEP).

Certaines données de ce sondage ont été comparées avec celles du sondage mené auprès des locataires de logements publics en 1989 (SCHL, 1990)[33]. D'autres ont été mises en parallèle avec les résultats de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de Statistique Canada (2008).

L'échantillon de ménages provient du fichier des locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal et de celui de Québec, du système COGI-OMH ainsi que, pour les offices non intégrés dans ce système, de renseignements obtenus auprès d'un échantillon de ces offices.

2.4.5 SONDAGE AUPRÈS DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION

Un sondage a aussi été réalisé auprès des gestionnaires de HLM. Certaines questions concernaient les offices d'habitation (annexe 6), alors que d'autres visaient à obtenir de l'information sur les ensembles immobiliers (annexe 7). Un échantillon aléatoire d'ensembles immobiliers a été constitué en suivant la

33. La SCHL a réalisé un sondage auprès des gestionnaires de logements publics (échantillon de 576 gestionnaires au Québec et de 4 332 au Canada) et des locataires de logements publics (échantillon de 452 locataires au Québec et de 2 711 au Canada).

même procédure que pour le sondage auprès des locataires. On souhaitait recueillir des renseignements précis pour chaque taille d'office d'habitation (trois catégories) ainsi que pour chaque type de clientèle des ensembles immobiliers (familles et personnes âgées). Les ensembles immobiliers à clientèle mixte ont également été inclus et contribueront à la précision des données pour le total des ensembles immobiliers.

Les directeurs des offices d'habitation ont été invités par courriel à répondre à des questionnaires en ligne par l'entremise d'un site sécurisé par le Service des ressources informationnelles reliant l'office et la SHQ. La collecte s'est effectuée de septembre à novembre 2009. Le taux de réponse au questionnaire sur les offices d'habitation est de 55 %; pour le questionnaire sur l'ensemble immobilier, il atteint 58 %. La taille des échantillons est de 215 offices d'habitation et de 612 ensembles immobiliers.

Ces données ont également été pondérées en fonction de la probabilité de sélection et du taux de réponse de façon à représenter tous les offices d'habitation et tous les ensembles immobiliers du Québec.

Certaines données de ce sondage seront comparées avec celles de l'enquête menée auprès des gestionnaires de logements publics en 1989 (SCHL, 1990).

2.4.6 GROUPE DE DISCUSSION FORMÉ DE CONSEILLERS EN GESTION

La DVEP a rassemblé un groupe de conseillers en gestion de la Direction de l'habitation sociale qui sont à l'œuvre à Montréal et à Québec pour discuter de leur rôle auprès des offices d'habitation dans le cadre du programme HLM public. La Technique de recherche d'information par animation d'un groupe d'experts (TRIAGE) a été utilisée. Les six participants ont été choisis par leur gestionnaire et ont répondu à un questionnaire avant la discussion. Par la suite, des choix par consensus ont été faits relativement aux principaux points positifs et négatifs du programme, et au sujet des recommandations à formuler.

2.4.7 DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

L'examen de certains documents administratifs (mémoires, guides, normes) et de publications gouvernementales telles que les rapports annuels de gestion de la SHQ, les plans d'action ou les politiques gouvernementales, a apporté un complément d'information.

2.5 PORTÉE ET LIMITES DE L'ÉVALUATION

Les données des sondages ont été pondérées en fonction de la probabilité de sélection et du taux de réponse. Ainsi, elles sont représentatives de l'ensemble des offices d'habitation, des HLM (ensembles immobiliers) ou des locataires de HLM au Québec.

Une certaine proportion de locataires n'a pu faire partie de l'échantillon, car la base d'échantillonnage était incomplète. Les locataires des offices d'habitation qui sont censés utiliser le système informatisé de la COGI-OMH ne se trouvent pas tous dans la base de données ou, s'ils y sont, les renseignements à leur sujet sont inexacts (environ 2 %). Quant aux offices d'habitation n'utilisant pas ce système, ils n'ont pas tous répondu à une demande d'envoi de listes de locataires pour le sondage; ainsi, il manquait environ 9 % de l'échantillon sélectionné. Néanmoins, l'échantillon utilisé comprend finalement 89 % des locataires, ce qui demeure satisfaisant.

Chez les directeurs des offices d'habitation, quelques questions supposaient une connaissance précise de certains aspects du programme ou des ensembles immobiliers. Celle-ci peut être inégale selon les conditions de travail (temps complet ou partiel) ou la structure de l'office, par exemple. En particulier, les réponses sur le nombre d'heures consacrées aux diverses tâches sont approximatives, puisqu'elles sont le plus souvent non comptabilisées. La procédure facilitait la transmission du questionnaire en ligne à d'autres membres du personnel, et même à plusieurs d'entre eux, ce qui a permis d'utiliser au mieux les connaissances de chacun pour répondre au questionnaire.

3 RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

3.1 PERTINENCE

Il importe de se questionner d'abord sur la pertinence du programme HLM public, soit sur le bien-fondé, pour l'État, de maintenir et d'entretenir le parc de logements pour des ménages ayant des besoins impérieux en matière d'habitation.

3.1.1 DES BESOINS EN LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES

Y a-t-il encore des ménages au Québec qui éprouvent de la difficulté à se loger de façon convenable et abordable ?

Selon le Recensement de 2006, il y a 482 965 ménages vivant sous le seuil de faible revenu au Québec qui dépensent 30 % ou plus de leur revenu brut pour se loger[34]. La majorité de ces ménages (61,3 %) sont composés d'une seule personne; les familles avec ou sans enfants en constituent, ensemble, environ le tiers.

TABLEAU 2

MÉNAGES À FAIBLE REVENU[1] CONSACRANT 30 % ET PLUS DE LEUR REVENU AU LOGEMENT, SELON LE GENRE DE MÉNAGE, QUÉBEC, 2006

	Nombre	%
Couples sans enfants	51 250	10,6
Couples avec des enfants	52 340	10,8
Familles monoparentales	61 645	12,8
Ménages multifamiliaux	925	0,2
Ménages non familiaux d'une personne[2]	295 845	61,3
Ménages non familiaux de deux personnes ou plus[2]	20 940	4,3
Total des ménages	**482 965**	**100,0**

1. Un ménage est considéré comme ayant un niveau faible de revenu s'il consacre à la nourriture, au logement et à l'habillement 20 % de plus de son revenu avant impôt que la moyenne générale de la population canadienne (Statistique Canada, *Dictionnaire du Recensement de 2006*).
2. Les ménages non familiaux comprennent les ménages composés d'une personne seule ou de deux personnes ou plus qui partagent un logement, mais qui ne forment pas une famille.

Source : Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau 24.

La SCHL a mis au point l'indicateur de besoins impérieux de logement, qui permet de mieux cerner la clientèle admissible au programme HLM public. Les ménages dont le logement nécessite des réparations majeures, a un nombre insuffisant de chambres selon la Norme nationale d'occupation ou coûte 30 % ou plus de leur revenu avant impôt ont des besoins impérieux de logement. De plus, ces ménages ont un revenu insuffisant pour louer, dans leur localité, un logement qui serait jugé acceptable selon les critères de qualité, de grandeur et de prix[35], et qui coûterait moins de 30 % de leur revenu avant impôt.

Selon cet indicateur, 324 590 ménages québécois avaient des besoins impérieux de logement en 2006; cela représente 10,6 % des ménages québécois (tableau 3). Par rapport aux ménages de leur type, les couples s'en tirent relativement bien (3,7 %), alors que les familles monoparentales (18,6 %) et les ménages non familiaux (19,6 %) sont particulièrement sujets à avoir des besoins impérieux de logement.

Les 199 940 ménages non familiaux représentent 61,6 % de l'ensemble des ménages ayant des besoins impérieux de logement. Presque tous les autres sont des familles, c'est-à-dire à peu près autant de couples avec ou sans enfants (63 400 ménages) que de familles monoparentales (60 145 ménages).

Par ailleurs, 11,9 % des ménages soutenus par une personne âgée de 65 ans et plus ont des besoins impérieux de logement. Cette proportion est assez semblable à celle des ménages dont la subsistance est assurée par une personne de moins de 65 ans (tableau 4). Cependant, le premier groupe représente 24,1 % des ménages ayant des besoins impérieux (78 315 ménages), alors que cette proportion atteint 75,9 % pour le second groupe (246 275 ménages).

TABLEAU 3

RÉPARTITION DES DIVERS TYPES DE MÉNAGES SELON LES BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT, QUÉBEC, 2006

		Nombre	%
Couples avec ou sans enfants	Avec besoins impérieux	63 400	3,7
	Sans besoins impérieux	1 629 480	96,3
	Tous	**1 692 885**	**100,0**
Familles monoparentales	Avec besoins impérieux	60 145	18,6
	Sans besoins impérieux	264 045	81,4
	Tous	**324 190**	**100,0**
Ménages multifamiliaux	Avec besoins impérieux	1 100	4,5
	Sans besoins impérieux	23 330	95,5
	Tous	**24 435**	**100,0**
Ménages non familiaux[1]	Avec besoins impérieux	199 940	19,6
	Sans besoins impérieux	819 970	80,4
	Tous	**1 019 910**	**100,0**
Total des ménages	Avec besoins impérieux	324 590	10,6
	Sans besoins impérieux	2 736 830	89,4
	Tous	**3 061 415**	**100,0**

1. Les ménages non familiaux comprennent les ménages composés d'une personne seule ou de deux personnes ou plus qui partagent un logement, mais qui ne forment pas une famille.

Source : Société canadienne d'hypothèques et de logement, Logement au Canada en ligne (LACEL) : data.beyond2020.com/CMHC/TableViewer/tableView.aspx, page consultée le 27 février 2009.

34. Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau 24.
35. Société canadienne d'hypothèques et de logement, « Série sur le logement selon les données du Recensement de 2006 : numéro 2 – La répartition géographique des besoins impérieux en matière de logement, 2001-2006 », *Le point en recherche – Série socio-économique 09-005*, février 2009, 6 p.

TABLEAU 4

RÉPARTITION DES MÉNAGES SOUTENUS OU NON PAR UN AÎNÉ SELON LES BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT, QUÉBEC, 2006

		Nombre	%
Ménages soutenus par un aîné	Avec besoins impérieux	78 315	11,9
	Sans besoins impérieux	578 515	88,1
	Tous	**656 825**	**100,0**
Ménages non soutenus par un aîné	Avec besoins impérieux	246 275	10,2
	Sans besoins impérieux	2 158 310	89,8
	Tous	**2 404 590**	**100,0**
Total des ménages	Avec besoins impérieux	324 590	10,6
	Sans besoins impérieux	2 736 830	89,4
	Tous	**3 061 415**	**100,0**

Source : Société canadienne d'hypothèques et de logement, Logement au Canada en ligne (LACEL) : data.beyond2020.com/CMHC/TableViewer/tableView.aspx, page consultée le 2 mars 2009.

La liste des ménages en attente d'un logement HLM est un indicateur plus spécifique de la demande, car il tient compte des ménages qui envisagent la possibilité d'habiter dans un logement à loyer modique. Cependant, cette liste ne représente qu'une partie des besoins impérieux de logement.

En 2006, le Québec comptait 38 175 ménages en attente d'un logement HLM et 69 592 logements étaient offerts, incluant ceux offerts dans le cadre du PSL[36]; le ratio est donc de 0,55 demandeur pour un logement. Au 31 décembre 2008, la liste comptait 39 075 demandeurs[37]. Le besoin est donc persistant.

EN BREF…

L'offre de HLM demeure pertinente, car, en 2006, environ un ménage sur dix éprouvait des besoins impérieux en matière de logement au Québec; cette proportion correspond à 324 590 ménages, dont 78 315 sont soutenus par un aîné. Dans l'ensemble, il s'agit davantage de ménages non familiaux (199 940) que de ménages familiaux (124 645). Parmi les familles, il y a à peu près autant de couples (avec ou sans enfants) que de familles monoparentales.

Les ménages non familiaux sont, en très grande majorité, composés de personnes seules. On peut en déduire que plusieurs personnes seules de moins de 65 ans ont des besoins impérieux de logement. L'offre de HLM pour les familles et les personnes seules est plus que pertinente, car ces types de ménages représentent la grande majorité de ceux ayant des besoins impérieux de logement.

36. Stéphane Leduc, *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social*, Société d'habitation du Québec, 2010, 182 p.
37. Société d'habitation du Québec, *L'habitation en bref*, édition 2009.

3.1.2 ÉVOLUTION DES BESOINS EN LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES

Comment les besoins ont-ils évolué depuis le début des années 1990 ?

La proportion de ménages ayant des besoins impérieux de logement a augmenté de 1991 à 1996, puis a diminué par la suite. Elle est passée d'environ un ménage sur sept en 1991 à un ménage sur dix en 2006.

Pour beaucoup d'aînés, la situation s'est améliorée. La proportion de gens âgés ayant des besoins impérieux de logement est passée de 23,3 % à 11,9 % entre 1991 et 2006. Ainsi, la situation des ménages soutenus par un aîné se rapproche de plus en plus de celle des autres ménages.

Le nombre et la proportion de ménages ayant des besoins impérieux de logement ont tous les deux diminué entre 1991 et 2006, surtout pour les familles monoparentales et les ménages non familiaux. C'est le cas également pour les aînés, qui font souvent partie de ménages non familiaux.

TABLEAU 5

PROPORTION DES MÉNAGES (EN %) AYANT DES BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT SELON LE GENRE DE MÉNAGE OU L'ÂGE DU SOUTIEN PRINCIPAL, QUÉBEC, 1991 À 2006

	1991	1996	2001	2006	Variation 1991-2006
Genre de ménage					
Couples avec ou sans enfants	5,3	6,5	4,1	3,7	- 1,6
Familles monoparentales	28,6	31,4	22,2	18,6	- 10,0
Ménages multifamiliaux	6,3	8,3	5,8	4,5	1,8
Ménages non familiaux	29,8	30,1	24,4	19,6	- 10,2
Âge du soutien principal					
65 ans et plus	23,3	20,8	16,5	11,9	- 11,3
Moins de 65 ans	12,6	15,2	11,5	10,2	- 2,4
Total des ménages	**14,5**	**16,3**	**12,5**	**10,6**	**- 3,9**

Source : Société canadienne d'hypothèques et de logement, Logement au Canada en ligne (LACEL) : data.beyond2020.com/CMHC/TableViewer/tableView.aspx, page consultée le 27 février 2009.

TABLEAU 6

NOMBRE DE MÉNAGES AYANT DES BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT SELON LE GENRE DE MÉNAGE OU L'ÂGE DU SOUTIEN PRINCIPAL, QUÉBEC, 1991 ET 2006

	1991	2006	Variation 1991-2006
Genre de ménage			
Couples avec ou sans enfants	81 340	63 400	- 17 940
Familles monoparentales	68 115	60 145	- 7 970
Ménages multifamiliaux	915	1 100	185
Ménages non familiaux	209 625	199 940	- 9 685
Âge du soutien principal			
65 ans et plus	102 195	78 315	- 23 880
Moins de 65 ans	257 795	246 275	- 11 520
Total des ménages	**359 985**	**324 590**	**- 35 395**

Source : Société canadienne d'hypothèques et de logement, Logement au Canada en ligne (LACEL) : data.beyond2020.com/CMHC/TableViewer/tableView.aspx, page consultée le 27 février 2009.

L'évolution des besoins impérieux de logement dépend à la fois des changements dans les revenus des ménages et des frais de logement. Selon Lewis[38], la période 1991-2006 a été marquée par trois phases à ce sujet. Entre 1991 et 1996, les frais de logement ont augmenté plus vite que les revenus. Au cours de la deuxième moitié des années 1990, la croissance économique a entraîné une hausse des revenus et, par conséquent, un plus faible rapport entre les frais de logement et le revenu. Finalement, entre 2001 et 2006, le taux d'augmentation des frais de logement a été à peu près le même que celui des revenus. Malgré tout, on a observé une diminution des besoins impérieux de logement au cours de cette période, la hausse des frais de logement s'étant fait sentir surtout pour les propriétaires.

EN BREF...

Le nombre et la proportion de ménages ayant des besoins impérieux de logement ont diminué entre 1991 et 2006, et ce, pour les familles monoparentales, les ménages non familiaux et les aînés.

La situation peut changer rapidement, comme ce fut le cas entre 1991 et 1996, puis entre 1996 et 2001 pour les ménages dont le soutien a moins de 65 ans. Les causes ne sont pas attribuables uniquement au secteur du logement.

La pression des besoins sur l'offre de logements à loyer modique a donc diminué, quoiqu'elle demeure notable.

3.1.3 AUTRES SOLUTIONS POUR DES LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES

Y a-t-il une autre solution pour les ménages ayant des besoins impérieux de logement ?

Les programmes d'aide au logement social, communautaire et abordable de la SHQ constituent autant de choix pour les ménages ayant des besoins impérieux de logement au Québec. Cependant, ces interventions gouvernementales en habitation ne répondent pas de façon équivalente à tous les besoins.

Le Programme de logement à but non lucratif, géré par les offices d'habitation (HLM public) ou par les coopératives et les OBNL (HLM privé), et le Programme de supplément au loyer constituent actuellement les meilleurs choix pour les ménages ayant des besoins impérieux de logement. En effet, l'aide octroyée (subvention annuelle ou mensuelle) assure un logement permanent avec un loyer équivalant à 25 % du revenu annuel brut du ménage, incluant le chauffage et l'eau chaude.

D'autres choix sont offerts par les programmes AccèsLogis Québec (ACL) et Logement abordable Québec, volet social et communautaire (LAQ-so), dont la subvention à la réalisation permet d'offrir à des ménages à revenu faible et modeste des logements de qualité à un coût inférieur au coût médian du marché. Un autre choix est offert dans le cadre du programme Allocation-logement. L'aide mensuelle qu'il prévoit aide les ménages à faible revenu à payer le loyer d'un logement sur le marché privé. Bien que l'aide financière n'atteigne pas celle que reçoivent les locataires de HLM ou les bénéficiaires du PSL, ces programmes améliorent la sécurité et la stabilité des ménages (voir la description des programmes présentée à l'annexe 8).

Le gouvernement fédéral offre aussi des logements dont le loyer correspond à 25 % du revenu, mais ils ne sont pas inclus dans le tableau 7. Il s'agit notamment des 788 logements des Habitations Jeanne-Mance. De plus, 39 850 autres logements[39] sont disponibles par l'entremise des coopératives fédérales. Pour certains d'entre eux, le loyer est calculé en proportion du revenu des ménages locataires, mais leur nombre n'a pu être estimé dans le contexte de cette évaluation.

38. Roger Lewis, « Série sur le logement selon les données du Recensement de 2006 : numéro 4 – Évolution du revenu et des frais de logement des ménages, 1991-2006 », *Le Point en recherche – Série socioéconomique 09-016*, 2009, 12 p.

39. Société canadienne d'hypothèques et de logement, *SLC Fonds publics autorisés aux termes de la Loi nationale sur l'habitation (logement social) 2008*, 2009, 70 p.

Selon le tableau, les quatre volets du Programme de logement à but non lucratif ainsi que les cinq volets du Programme de supplément au loyer comprennent au total 90 893 logements abordables actuellement occupés par des ménages qui paient un loyer correspondant à 25 % de leur revenu. Compte tenu du type d'aide, ces ménages ne sont pas comptabilisés avec ceux ayant des besoins impérieux de logement, malgré leur faible revenu[40]. En l'absence de ces programmes, autant de ménages s'ajouteraient à ceux qui avaient des besoins impérieux de logement au Québec en 2006 et leur proportion passerait de 10,6 % à 13,6 % de l'ensemble des ménages.

Toutefois, on ne peut affirmer qu'en l'absence des programmes ACL (16 485 ménages) et LAQ-so (5 334 ménages), autant de nouveaux ménages s'ajouteraient à cette nouvelle liste des besoins impérieux de logement, car certains s'y trouvent déjà : ils dépensent plus de 30 % de leur revenu pour se loger bien qu'ils occupent un logement de qualité à un coût inférieur au loyer médian du marché. En effet, selon les résultats de l'évaluation du programme LAQ-so[41], ce dernier a atteint l'objectif d'offrir des logements neufs de qualité, de taille convenable et à des prix généralement inférieurs au loyer médian du marché. Cependant, pour l'ensemble des logements, le taux d'effort moyen des ménages est de 40 % (taux calculé à partir de 2 628 observations). Ce taux est plus important pour la clientèle aînée (42 %) que pour les familles et les personnes seules (37 %).

Dans le cas du programme ACL, le manque d'uniformité dans la compilation des données sur le revenu répertorié par classe et sur le loyer en nombre absolu empêche de déterminer le taux d'effort des ménages. Toutefois, selon les résultats du rapport d'évaluation du programme, plusieurs dépenseraient plus de 30 % de leur revenu pour se loger[42]. En effet, les deux tiers des 902 locataires interrogés en 2005 gagnaient moins de 20 000 $ par année et le quart, moins de 10 000 $, tandis que le loyer moyen s'élevait à 478 $ pour le volet I et à 757 $ pour le volet II. Ce dernier volet inclut des services particuliers à la clientèle aînée.

Selon les données du programme Allocation-logement, compte tenu du revenu admissible inférieur au PRBI, en septembre 2008 les ménages consacraient en moyenne plus de 30 % de leur revenu annuel brut au paiement de leur loyer malgré l'aide reçue[43]. Cela signifie que ces ménages, qu'ils reçoivent ou non l'aide gouvernementale, sont déjà comptabilisés dans le nombre de ménages ayant des besoins impérieux de logement. Donc, en l'absence du programme, les 117 248 ménages bénéficiaires ne s'ajouteraient pas à ceux de la liste actuelle.

Pour les ménages ayant des besoins impérieux de logement, les autres solutions existent dans la mesure où l'aide est disponible. Ce n'est pas le cas des logements HLM (public et privé), dont le nombre est fixe puisqu'il n'y a plus d'investissements dans ce programme depuis 1994, sauf pour le volet Inuit en vertu des ententes quinquennales avec le gouvernement fédéral. En effet, les logements à loyer modique sont disponibles seulement à la suite d'un déménagement ou d'un décès, ce qui arrive assez rarement. Entre 2006 et 2008, la liste d'attente a augmenté de 38 175 à 39 075 demandeurs pour le volet régulier; celle du volet COOP-OBNL comprenait 4 016 noms en 2006[44]. Par contre, depuis 2003, les investissements successifs pour la réalisation de logements abordables (ACL et LAQ-so) augmentent, avec un objectif de 30 000 logements abordables en 2011. Le programme Allocation-logement offre une bonne flexibilité quant aux ménages aidés puisqu'il répond aux demandes de tous ceux qui satisfont aux critères d'admissibilité. L'aide par ménage est cependant moins importante.

40. Il est possible qu'un ménage habitant dans un HLM éprouve exceptionnellement des besoins impérieux de logement s'il vit dans une habitation surpeuplée ou exigeant d'importantes réparations. Ces critères sont aussi à considérer pour déterminer si un ménage a des besoins impérieux.

41. Soufiene Ben Mabrouk, *Évaluation du programme Logement abordable Québec, volet social et communautaire (LAQ-so)*, Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes, Société d'habitation du Québec, 2010, p.45-48 (à paraître).

42. Christine Herman, *Rapport – Évaluation du programme AccèsLogis Québec, Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes, Société d'habitation du Québec*, 2006, p.101 et 105.

43. Direction de la planification, de la recherche et du développement des programmes, *Programme Allocation-logement, présentation des résultats*, septembre 2008, tableau synthèse.

44. Étude des crédits 2009-2010, section F-2.1, p. 6.

TABLEAU 7

MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DES PROGRAMMES D'AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE, QUÉBEC, 2009

		Ménages bénéficiaires	
		Nombre	%
Programme de logement à but non lucratif		73 275	80,6
HLM public	Volet régulier	62 882	
	Volet Inuit	2 248	
HLM privé	COOP et OBNL	6 220	
	Logements autochtones hors réserves	1 925	
Supplément au loyer[1]		17 618	19,4
Volet COOP-OBNL		3 834	
Volet marché locatif privé		6 956	
Volet AccèsLogis Québec		6 362	
Volet Achat-Rénovation		428	
Volet PRIL[2]		38	
Total des logements à 25 % du revenu		**90 893**	**100,0**
AccèsLogis Québec		16 485	11,9
Logement abordable Québec, volet social et communautaire		5 334	3,8
Allocation-logement		117 248	84,3
Total des autres logements		**139 067**	**100,0**

1. Logements livrées et en voie de réalisation depuis avril 2003; mise à jour le 18 mars 2010.
2. Programme de rénovation d'immeubles locatifs aussi nommé Résolution Montréal.

Sources : Étude des crédits 2009-2010, section E-3 et E-4, p. 11 à 13 et section F-2, p. 5; Société d'habitation du Québec, Service des statistiques.

EN BREF…

Il existe différentes solutions pour les ménages ayant des besoins impérieux de logement grâce à divers programmes gouvernementaux d'aide au logement. Cependant, compte tenu du grand nombre de ménages québécois en situation difficile, l'aide ne répond que partiellement aux besoins.

Le Programme de logement sans but lucratif (public et privé) et le Supplément au loyer sont des choix intéressants, car le coût d'un loyer est établi à 25 % du revenu annuel brut du ménage, compte tenu d'un loyer de base. En l'absence de ces programmes, 90 893 ménages s'ajouteraient à ceux ayant déjà des besoins impérieux de logement, de sorte que leur proportion s'élèverait à 13,6 % des ménages québécois.

Les programmes ACL, LAQ-so et Allocation-logement constituent les autres possibilités. Par contre, malgré une baisse du coût du loyer, une partie des ménages bénéficiaires continuent à avoir des besoins impérieux de logement.

3.1.4 DES BESOINS EN SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Le soutien communautaire dans les HLM correspond-il à un besoin ?

Selon la définition du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales, citée dans Perron et Roy[45], « le soutien communautaire recouvre un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion de conflits entre locataires […], le support au comité de locataires et aux autres comités […] ».

Les personnes et familles à faible revenu qui sont locataires d'un HLM présentent des caractéristiques particulières qui justifient le soutien communautaire. Le manque de revenu s'accompagne parfois d'un problème de santé, d'une incapacité ou d'une expérience de vie difficile[45]. Le besoin de soutien communautaire sera considéré comme plus important si l'état de santé des personnes est précaire, qu'elles sont plus âgées et qu'elles sont peu intégrées socialement.

Des ménages âgés, certes, mais de plus en plus de groupes d'âge intermédiaires

Selon le profil des locataires de HLM en 2006, parmi les soutiens des ménages locataires de HLM, 42 % ont 65 ans ou plus[46]. Il s'agit d'une légère diminution depuis 1991 (49 %). Quant à la proportion parmi eux de personnes de 75 ans et plus, elle a peu changé en 15 ans (48 % et 49 %). Le nombre de ménages composés de personnes aînées est passé de 28 325 à 25 495 au cours de la période.

Alors que le nombre d'aînés a diminué, la proportion des ménages dont le soutien est âgé de 45 à 64 ans est passée de 27 % à 38 % dans les HLM, toutes vocations confondues[46].

Plus de personnes seules

Selon le profil des locataires, la proportion de personnes seules qui vivent dans un HLM est passée de 59 % en 1991 à 66 % en 2006. En 2006, un peu plus de la moitié (57 %) de ces personnes étaient des aînés et 43 % avaient moins de 65 ans.

Bien que chez les aînés, la proportion de ménages composés de personnes seules ait augmenté de 83 % à 89 %, leur nombre a diminué (23 610 en 1991 et 22 600 en 2006). Parmi les autres groupes d'âge, la proportion des ménages composés d'une seule personne était de 36 % en 1991 et de 50 % en 2006. Le nombre de personnes seules de moins de 65 ans est ainsi passé de 10 491 à 17 267 au cours de cette période.

Un état de santé fragile

Qu'en est-il de l'état de santé des locataires ? Selon les résultats du sondage réalisé en 2009, les soutiens de ménages considèrent leur santé comme passable ou mauvaise dans une proportion de 37,2 % (tableau 8). L'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de 2008, quant à elle, révèle que 10,4 % de la population québécoise de 18 ans et plus a la même opinion. Dans le sous-groupe de la population québécoise dont le revenu du ménage se situe dans le quintile inférieur, c'est 21,8 % qui considèrent leur santé comme passable ou mauvaise.

TABLEAU 8

INDICATEURS (EN %) DE L'ÉTAT DE SANTÉ DES LOCATAIRES DE HLM EN 2009 ET DE LA POPULATION QUÉBÉCOISE EN 2008

	Locataires de HLM	Population adulte québécoise
Santé perçue comme passable ou mauvaise[1]		
18-44 ans	21,9	5,1
45-64 ans	43,4	11,0
65 ans et plus	37,7	23,4
Tous	**37,2**	**10,4**
Limitations d'activités		
18-44 ans	34,7	12,9
45-64 ans	55,0	20,4
65 ans et plus	49,6	29,6
Tous	**49,2**	**18,5**

1. Par opposition à excellente, très bonne ou bonne.

Sources : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009; Statistique Canada, Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, fichier de partage 2008, compilation de l'Institut de la statistique du Québec.

Les comparaisons par groupe d'âge s'avèrent plus pertinentes étant donné que les locataires de HLM comptent beaucoup plus de personnes âgées que l'ensemble de la population. Pour chacun des trois groupes d'âge considérés, la proportion de personnes ayant une santé passable ou mauvaise est nettement plus élevée que dans l'ensemble de la population québécoise (tableau 8).

45. Perron et Roy, op. cit.
46. Leduc, op. cit.

Par ailleurs, lors du sondage de 2009, environ la moitié (49,2 %) des locataires de HLM ont déclaré que leur condition réduit la quantité ou le genre d'activités qu'ils peuvent faire à la maison, au travail ou dans d'autres contextes comme les déplacements ou les loisirs. Selon l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de 2008, presque un adulte sur cinq (18,5 %) dit vivre avec de telles limitations d'activités. Parmi la population dont le revenu du ménage se situe dans le quintile inférieur, cette proportion atteint 26,2 %[47]. Les locataires de HLM de chaque groupe d'âge déclarent plus souvent avoir des limitations d'activités que l'ensemble de la population adulte. Contrairement à l'ensemble de la population, les locataires de HLM du groupe d'âge intermédiaire n'ont pas une meilleure perception de leur santé et n'ont pas moins de limitations que les aînés.

Des questions exploratoires ont également été posées aux directeurs des offices d'habitation afin d'évaluer la vulnérabilité des résidents de HLM. Dans le questionnaire concernant l'ensemble immobilier, on leur a demandé combien de ménages, selon eux, comptent au moins une personne : 1) ayant un problème de santé ou étant dans un état physique ou mental qui réduit la quantité ou le genre d'activités qu'elle peut faire; 2) ayant un problème de santé ou étant dans un état physique ou mental qui nuit à la vie sociale ou familiale; ou 3) ayant un problème de consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances « psychoactives » qui nuit à la vie sociale ou familiale. Une variable combinant les trois problèmes a été créée. Elle détermine la proportion de ménages qui comptent au moins une personne ayant un de ces problèmes. Notons qu'un directeur sur dix n'a répondu à aucune de ces questions.

Les résultats sont présentés au tableau 9. Dans les ensembles immobiliers réservés aux familles, 16,9 % ne comptent aucun ménage vivant ce type de problèmes. Par contre, dans 11,3 % de ces ensembles, une bonne proportion des ménages (plus de 30 %) compteraient au moins une personne faisant face à un de ces problèmes. Ce serait également le cas dans 18,6 % des ensembles immobiliers pour personnes âgées.

TABLEAU 9

Répartition (en %) des ensembles immobiliers selon la proportion des ménages comptant au moins une personne avec un problème physique ou mental[1], Québec, 2009

Ménages comptant au moins une personne avec un problème	Ensembles pour les familles	Ensembles pour les personnes âgées	Ensembles mixtes
0 %	16,9	10,4	1,9**
> 0 % à 10 %	22,6	28,6	34,3
> 10 % à 20 %	24,6	25,7	31,9
> 20 % à 30 %	9,1*	11,0	12,5**
> 30 %	11,3	18,6	5,2**
Pas de réponse	15,3	5,7*	14,2**
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**

1. Il peut s'agir d'un problème de santé, d'un état physique ou d'un état mental qui réduit le genre ou la quantité d'activités, ou qui nuit à la vie sociale ou familiale, ou encore d'un problème de consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances « psychoactives » qui nuit à la vie sociale ou familiale.

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation de plus de 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : Sondage auprès des directeurs d'offices d'habitation, Québec, 2009.

Une intégration sociale à soutenir

L'intégration sociale se manifeste par l'établissement de liens sociaux, l'accès à un logement et l'obtention d'un emploi. Une minorité de locataires de HLM travaillent. Selon le sondage effectué en 2009, un peu moins du quart (23,5 %) des locataires de moins de 65 ans ont un emploi (à temps complet ou partiel), 17,1 % sont sans emploi et 26,8 % se déclarent incapables de travailler en raison d'une incapacité. Le profil de la clientèle de 2006 confirme la proportion de locataires en emploi : durant cette période, pour 20,3 % des ménages soutenus par une personne de moins de 65 ans, que ce soit une famille ou une personne seule, la principale source de revenu provenait d'un emploi.

On a voulu savoir si la population vivant dans un HLM est plus ou moins susceptible d'avoir un emploi que l'ensemble de la population québécoise à faible revenu, pour laquelle le recensement donne la principale source de revenu. Cependant, les données ne sont pas tout à fait comparables puisque, dans les tableaux du recensement qui présentent à la fois la source et le niveau de revenu, on ne peut distinguer l'âge des soutiens

47. Statistique Canada, *Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes*, fichier de partage 2008, compilation faite par l'Institut de la statistique du Québec.

de ménages. Or, les ménages dont le soutien a 65 ans ou plus représentent 42 % de la population qui vit dans un HLM, contre 23 % de l'ensemble des ménages à faible revenu[48]. Au tableau 10, seules les familles avec enfants sont comparées en supposant que, pour la majorité, il s'agit de ménages dont la subsistance est assurée par une personne de moins de 65 ans.

Le tableau 10 démontre que pour les familles monoparentales, la principale source de revenu provient plus souvent d'un emploi lorsqu'elles vivent dans un HLM, en comparaison avec l'ensemble des familles monoparentales à faible revenu du Québec. Pour les couples avec des enfants, les proportions sont semblables. L'intégration en emploi ne semble donc pas plus difficile pour les familles avec des enfants qui habitent dans un HLM que pour les familles québécoises à faible revenu avec des enfants.

TABLEAU 10

Ménages (en %) dont la principale source de revenu provenait d'un emploi, Québec, 2006

	Ménages vivant dans un HLM	Ménages à faible revenu	Ménages québécois
Familles monoparentales	30	22	67
Couples avec des enfants	41	39	88

Sources : Stéphane Leduc, *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social* (2010), Société d'habitation du Québec, tableau 42;
Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau 24.

EN BREF…

Le soutien communautaire correspond à un besoin chez les locataires de HLM puisque :

- les ménages locataires de HLM sont en majorité des personnes seules. C'est le cas de 89 % des aînés et de 50 % des soutiens de ménages de moins de 65 ans;
- les locataires de HLM considèrent leur état de santé comme moins bon, comparativement à l'ensemble de la population; l'idée qu'ils se font de leur état de santé est également moins bonne que le sous-groupe de population dont le revenu du ménage se situe dans le quintile inférieur;
- les soutiens de ménages déclarent beaucoup plus souvent que l'ensemble de la population qu'ils ont des limitations d'activités à la maison, au travail ou dans d'autres contextes;
- les soutiens de ménages de moins de 65 ans sont sans emploi à 17,1 % et 26,8 % se déclarent incapables de travailler.

Par ailleurs, les ménages familiaux qui ont des enfants et qui vivent dans un HLM sont tout autant susceptibles d'avoir un travail comme principale source de revenu que les ménages du même genre ayant un faible revenu dans l'ensemble de la population.

3.1.5 UNE RÉPONSE À DES OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX

Le programme correspond-il encore aux priorités du gouvernement du Québec ?

Société d'habitation du Québec

La mission de la SHQ est de faciliter l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement. Ainsi, une de ses responsabilités consiste à offrir des logements à loyer modique aux citoyens. Elle « soutient les ménages à revenu faible et modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement, et ce, de plusieurs façons »[49]. Entre autres choses, elle apporte à ces ménages un soutien financier pour les aider à payer leur loyer ou leur fournit un logement subventionné à coût abordable.

Pour ce faire, la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., chapitre S-8) permet d'autoriser une municipalité à mettre sur pied un programme d'habitation visant principalement la création de logements pour des personnes ou des familles à faible revenu ou à revenu modique. Pour cela, un office municipal d'habitation

48. Leduc, *op. cit.* et Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau 6.
49. Société d'habitation du Québec, Rapport annuel de gestion 2008-2009, gouvernement du Québec, 2009, p. 15.

ou un office régional d'habitation peut être constitué. Un office peut acheter, construire ou rénover des immeubles d'habitation qui appartiendront à la société Immobilière SHQ, à la municipalité ou à un organisme sans but lucratif. La gestion de ces immeubles peut être confiée à l'office par la SHQ ou la municipalité.

À l'inverse, toute aliénation d'une habitation à loyer modique qui fait l'objet d'un accord d'exploitation entre la SHQ et son propriétaire et toute constitution d'hypothèque ou de servitude sur celle-ci sont interdites, sans l'autorisation de la SHQ, jusqu'à ce que cette dernière donne mainlevée de la charge administrative.

L'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis figure parmi les objectifs du *Plan stratégique 2008-2011* de la SHQ et le programme d'habitations à loyer modique est l'un des moyens pour y parvenir. L'intégration des HLM dans le Plan québécois des infrastructures concrétise l'engagement du gouvernement à répondre aux besoins relatifs à la qualité et à la durabilité des logements.

Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Dans le *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale 2004-2010*, une série de mesures visent à faciliter l'accès à un logement adéquat à coût abordable, notamment l'augmentation du nombre de ces logements, l'accélération de leur construction grâce au programme AccèsLogis Québec et l'attribution de suppléments au loyer. Alors que le gouvernement s'engage à augmenter le nombre de logements disponibles pour les ménages à faible revenu, le maintien des HLM existants est implicite.

La situation des personnes ayant un problème de logement ne découle pas seulement d'une exclusion du marché du logement, mais aussi de difficultés d'intégration sociale. C'est pour contribuer à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale que le ministère de la Santé et des Services sociaux et la SHQ se sont dotés, en 2007, d'un cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, qui vise à favoriser l'intégration à la collectivité des locataires de HLM et d'autres logements sociaux. Le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM, issu d'un partenariat entre la SHQ et le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, vise à favoriser « la prise en charge de leur milieu par les résidents et résidentes de HLM ».

Prévention de l'itinérance

Dans le *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013*, le gouvernement québécois réitère l'objectif d'offrir un soutien aux personnes pour qu'elles puissent demeurer en logement. Il s'appuie sur le renforcement du soutien communautaire en logement social, « un moyen à privilégier et à consolider pour accompagner les personnes dans leur démarche de réinsertion sociale et ainsi leur permettre de se maintenir en logement ». En effet, « l'établissement d'un réseau est une condition essentielle pour inverser le processus d'exclusion lié au fait de vieillir isolé et pauvre, et cela commence dans le milieu de vie. »

EN BREF…

Le logement social est au cœur de la mission de la SHQ, qui consiste à faciliter l'accès des ménages à faible revenu à des conditions décentes de logement. Autant sa composante liée à l'habitation que sa composante sociale font clairement partie des objectifs du gouvernement du Québec.

Le programme HLM public répond à une part importante des besoins en logements sociaux. De plus, il permet une collaboration entre des ministères et des organismes qui définissent des besoins ayant trait non seulement au logement, mais aussi à l'intégration sociale qu'il peut favoriser. Il contribue ainsi à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

3.2 EFFICACITÉ

Dans les sections 3.2.1 à 3.2.3, nous examinerons d'abord l'efficacité du programme en ce qui a trait à la répartition des ressources. Les sections suivantes (3.2.4 à 3.2.7) porteront sur les services offerts ou les activités réalisées au moyen de ces ressources. Enfin, le programme sera évalué au regard de sa capacité à atteindre ses objectifs (sections 3.2.8 à 3.2.10).

3.2.1 FAMILLES ET PERSONNES ÂGÉES : OFFRE ET BESOINS DE HLM

La répartition des logements entre les familles et les personnes âgées répond-elle aux besoins actuels ?

Pour répondre à cette question, d'une part, la répartition des ménages qui habitent dans un HLM sera comparée à celle des ménages ayant des besoins impérieux de logement, selon le type de ménage. D'autre part, la répartition de ces ménages selon que leur soutien est un aîné ou non sera mise en parallèle avec celle des ménages ayant des besoins impérieux de logement dans la population.

En 2006, les types de ménages étaient répartis de manière assez semblable dans les HLM et dans la population ayant des besoins impérieux de logement, à part une différence de sept points de pourcentage dans la proportion de personnes seules et d'autres ménages (non familiaux ou multifamiliaux). C'est dans la proportion de ménages soutenus ou non par un aîné que la distribution diffère davantage : 42,3 % des HLM sont consacrés à des ménages soutenus par un aîné, alors que ce type de ménage représente 24,1 % des ménages ayant des besoins impérieux de logement dans la population.

Rappelons l'ampleur des besoins évalués aux sections 3.1.1 et 3.1.2 et le constat selon lequel ils ne peuvent tous être comblés par ce programme. De toute évidence, la répartition des logements a favorisé les ménages dont le soutien est âgé; la proportion des ménages de ce type ayant des besoins impérieux de logement a diminué de 11,3 % entre 1991 et 2006.

TABLEAU 11

RÉPARTITION DES MÉNAGES VIVANT DANS UN HLM ET DES MÉNAGES AYANT DES BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT SELON LE TYPE DE MÉNAGE, QUÉBEC, 2006

	Ménages vivant dans un HLM		Ménages ayant des besoins impérieux	
	Nombre	%	Nombre	%
Couples avec ou sans enfants	9 937	16,5	63 400	19,5
Familles monoparentales	8 815	14,6	60 145	18,5
Personnes seules ou autres	41 574	68,9	201 040	61,9
Ménages soutenus par un aîné	25 495	42,3	78 315	24,1
Ménages non soutenus par un aîné	34 831	57,7	246 275	75,9
Total[1]	**60 326**	**100,0**	**324 590**	**100,0**

1. La somme peut varier en raison de l'arrondissement des nombres.

Sources : Leduc, 2010, section 1.3.9; Société canadienne d'hypothèques et de logement, Le Logement au Canada en ligne, page consultée le 2 mars 2009.

La catégorie des logements correspond-elle aux types de ménages résidents ?

L'étude sur le profil des locataires de HLM réalisée en 2006 montre que seulement 3 % des logements destinés aux aînés sont occupés par des ménages dont le soutien a moins de 50 ans. Quant aux logements à vocation familiale, ils sont habités à 11 % par des ménages dont la subsistance est assurée par une personne de 65 ans ou plus (Leduc, section 1.2.3, p. 13). Dans l'ensemble, si l'on exclut les logements qui répondent aux besoins spéciaux et que l'on tient compte des proportions relatives des logements pour les aînés et de ceux à vocation familiale, 6,5 % des logements ne seraient donc pas occupés par la clientèle visée au départ.

3.2.2 RÉPARTITION RÉGIONALE DE L'OFFRE ET DES BESOINS EN HLM

Le programme rejoint-il la population de chaque région ?

Chaque région du Québec compte des logements HLM, mais leur distribution est inégale, compte tenu des besoins. Les graphiques suivants présentent deux indicateurs à ce sujet : 1) le ratio du nombre de ménages en HLM sur le nombre de ménages à faible revenu consacrant 30 % et plus de leur revenu pour se loger; 2) le ratio du nombre de ménages en attente d'un logement HLM sur le nombre de ménages à faible revenu consacrant 30 % et plus de leur revenu pour se loger. Les données correspondant à ces indicateurs sont fournies dans le tableau C.1 à l'annexe 9. Pour les régions administratives, la moyenne est de 20 ménages vivant dans un HLM pour 100 ménages à faible revenu ayant un taux d'effort de 30 % et plus (premier ratio). La moyenne est de 6 ménages demandeurs pour 100 ménages à faible revenu ayant un taux d'effort élevé (second ratio).

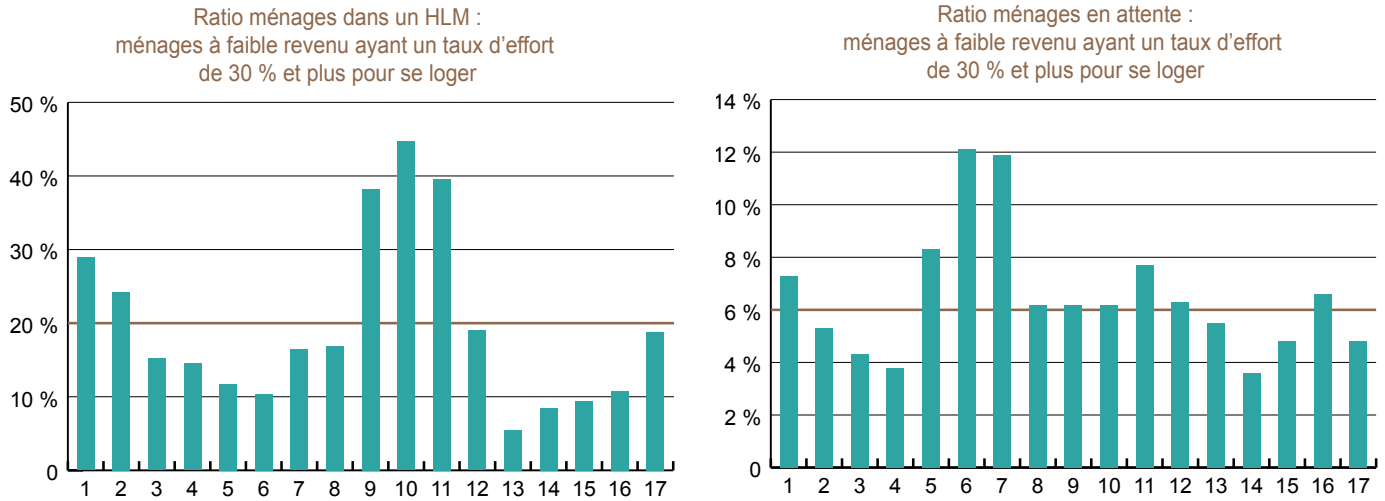
Le premier graphique démontre de fortes inégalités entre les régions quant à l'offre de HLM par rapport au nombre de ménages ayant des besoins impérieux de logement : le ratio varie de 5,5 % (Laval) à 44,7 % (Nord-du-Québec). En fait, les régions 3 à 8 ainsi que 13 à 16 se démarquent par une offre plus faible, alors que les régions 9 à 11 ont une offre relativement élevée. Ces différences peuvent être dues à la volonté ou non des municipalités de mettre en place des projets de HLM lors de la période de construction. Elles peuvent aussi s'expliquer par l'évolution plus récente, et variable selon les régions, des inégalités sociales.

Dans le second graphique, on observe une forte demande pour les régions de Montréal et de l'Outaouais. Les régions du Bas-Saint-Laurent, de l'Estrie et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine se situent également au-dessus de la moyenne. Pour leur part, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Capitale-Nationale, la Mauricie, Lanaudière, les Laurentides et le Centre-du-Québec se trouvent nettement en dessous de la moyenne des régions quant à la demande de HLM.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer la faible proportion de demandeurs par rapport aux ménages ayant des besoins. Des listes d'attente sont-elles mises à jour et prises en considération ? Le temps d'attente est-il trop long ? La population de la région est-elle plus réticente à vivre dans un HLM ? Dans les régions où la demande est élevée, l'offre peut être abondante (régions 1, 10, 11) ou limitée (régions 5, 6, 7, 16). Les HLM ne semblent pas être une solution aussi attrayante d'une population régionale à l'autre.

GRAPHIQUE 1

Ratio du nombre de ménages dans un HLM et du nombre de ménages en attente, sur le nombre de ménages à faible revenu ayant un taux d'effort de 30 % et plus, par région administrative, Québec, 2006



1. Bas-Saint-Laurent
2. Saguenay–Lac-Saint-Jean
3. Capitale-Nationale
4. Mauricie
5. Estrie
6. Montréal
7. Outaouais
8. Abitibi-Témiscamingue
9. Côte-Nord
10. Nord-du-Québec
11. Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
12. Chaudière-Appalaches
13. Laval
14. Lanaudière
15. Laurentides
16. Montérégie
17. Centre-du-Québec

Sources : Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau 17; Stéphane Leduc, *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social*, Société d'habitation du Québec, 2010.

3.2.3 LOGEMENTS ADAPTÉS OU RÉSERVÉS POUR DES BESOINS SPÉCIAUX

Quelle proportion des logements sont adaptés aux personnes handicapées ou réservés pour des besoins spéciaux ?

Les exigences fonctionnelles spécifiées en 1992 pour la construction des HLM incluaient un accès sans obstacle à l'entrée principale à partir de la voie publique ainsi que des espaces de stationnement, des terrasses et des jeux communautaires, de même qu'un accès à tous les logements du rez-de-chaussée. Des travaux d'adaptation complémentaires pour personnes handicapées étaient prescrits (cuisines, salles de bains), à « utiliser avec discernement en fonction du handicap particulier d'un individu », par les professionnels concepteurs[50]. Quelque 1 000 logements ont ainsi été adaptés, et ce, dans 239 ensembles immobiliers répartis dans toutes les régions (tableau 12). De plus, dans le programme HLM public, 455 logements (0,7 %) sont destinés à des personnes âgées en légère perte d'autonomie[51].

Enfin, 1 113 logements (2 %) répondent à des besoins spéciaux. Ils sont répartis entre les ménages soutenus par des aînés (26 %), les personnes seules (28 %), les familles (45 %) et les autres (2 %). Les trois quarts de ces logements sont situés sur le territoire de l'Office municipal d'habitation de Montréal[52]. Ils sont destinés à des personnes ayant besoin d'installations spéciales ou de services d'assistance personnelle sur place (à l'exception de services alimentaires) en raison de leur état physique, affectif ou psychosocial. Selon le guide de gestion du logement social de la SHQ, le locateur peut autoriser l'attribution d'au plus 20 % de ces logements à d'autres personnes. Dans l'accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale de 1986, il est écrit que l'on ne doit pas consacrer au logement spécial plus de 10 %, en moyenne, de l'allocation totale pour l'ensemble de ces programmes[53]. Pour le programme HLM public, cette proportion s'élève à 2 % des logements, ce qui est en deçà du maximum établi.

TABLEAU 12

LOGEMENTS ADAPTÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES, PROGRAMME HLM PUBLIC, QUÉBEC, 2009

	Ensembles pour les familles	Ensembles pour personnes âgées	Ensembles mixtes	Tous
Logements adaptés (%)	0,7	2,4	1,1	1,6
Logements adaptés (nombre)	158	747	102	1 007
Nombre total de logements	22 712	30 829	9 065	62 606

Source : Société d'habitation du Québec, Banque de référence en habitation sociale.

EN BREF…

La répartition des ressources du programme HLM public est inégale par rapport aux besoins. Moins de logements à loyer modique sont réservés aux familles qu'aux personnes âgées, compte tenu de la proportion de ménages ayant des besoins impérieux de logement dans les deux groupes. Les ménages qui habitent dans un HLM occupent les logements qui leur sont destinés (familles ou personnes âgées) et il s'agit encore, en très grande majorité, de ménages qui se classeraient comme ayant des besoins impérieux de logement.

L'offre de logements sociaux publics est très inégale dans les régions si l'on considère les proportions de ménages à faible revenu qui dépensent plus de 30 % de leur revenu pour se loger. Selon cet indicateur, ce sont les régions de Laval, de Lanaudière et des Laurentides qui manquent le plus de logements à loyer modique; Montréal, la Montérégie et l'Estrie les suivent de près.

Quelque 1 000 logements sont adaptés aux personnes handicapées, dans l'ensemble du Québec.

50. Société d'habitation du Québec, Direction générale de la planification et de la recherche, *Cadre normatif SHQ 1992, partie 2 – Prescriptions*, section 2.1.1, 1992, p. 2.
51. Dans les mêmes ensembles immobiliers où se trouvent 455 logements pour personnes âgées en perte d'autonomie, 20 logements sont adaptés aux personnes handicapées.
52. Leduc, *op. cit.*, section 1.2.3.
53. Il s'agit des programmes de logement sans but lucratif, de logement autochtone en milieu urbain et en milieu rural, et du Supplément au loyer.

3.2.4 STRUCTURES DÉMOCRATIQUES DANS LES OFFICES D'HABITATION

Quelles sont les structures démocratiques dans les offices d'habitation ?

Structures démocratiques

Selon le sondage auprès des directeurs, les conseils d'administration de l'ensemble des offices d'habitation ont tenu en moyenne 6,7 réunions en 2008. Les offices de moins de 100 logements en ont tenu 6,3 en moyenne; le nombre atteint 9,1 pour les offices de 100 à 999 logements et 11,5 pour ceux de plus grande taille.

Alors que la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., chapitre S-8) prescrit la création d'un comité consultatif de résidents (article 58.4), environ la moitié des offices en ont un (51,8 %). Cependant, c'est le cas de 84,2 % des offices de 100 à 999 logements et de tous les offices de 1 000 logements et plus. Quant aux offices de petite taille, 46,7 % sont pourvus d'un tel comité.

Neuf offices sur dix (89,4 %) ont un comité de sélection des locataires; c'est notamment le cas de tous les offices de moyenne et de grande taille. Des locataires sont impliqués dans 92,5 % de ces comités. Pour les offices qui comptent au moins 2 000 logements, l'article 58.6 de la loi prévoit la mise sur pied des comités de secteur. Seulement 66,7 %[54] de ces offices ont formé de tels comités.

Selon les directeurs des offices d'habitation, une association de locataires est présente dans 55 % des ensembles immobiliers. Ces derniers regroupent 61,7 % des ménages. Les personnes âgées semblent plus actives à ce titre : 64,5 % des ensembles qui leur sont destinés et 66,4 % des ensembles mixtes ont une association, contre 37 % des ensembles pour les familles[55]. La présence d'une association varie également selon la taille de l'office d'habitation; le plus souvent, ce sont les offices de moyenne taille qui en possèdent une (65,7 % par rapport à 56 % [petite taille] et à 46,9 % [grande taille]).

Une assemblée générale des locataires a lieu chaque année dans 65,6 % des ensembles immobiliers; cette proportion augmente lorsque l'office d'habitation est de petite ou de moyenne taille (74,7 % et 71 % respectivement contre 53,2 % pour les grands offices). Lorsqu'il existe une association de locataires, on tient une assemblée générale dans 95,2 % des ensembles. En l'absence d'une association, 28,9 % des ensembles organisent une assemblée annuelle des locataires.

Participation des locataires à l'administration

La question suivante a été posée aux directeurs : « Les locataires sont-ils engagés, de l'une ou l'autre des façons suivantes, dans l'administration de cet immeuble ou de cet ensemble immobilier ? » La liste comprenait sept points : entretien du terrain et des espaces communs, activités sociales ou récréatives, travail de bureau ou préparation du budget, formulation ou application du règlement de l'immeuble, sécurité, prévention du vandalisme et représentation au sein de comités. Trois choix de réponse étaient proposés : aucune implication, une certaine implication ou ne sais pas.

Selon les directeurs, des locataires sont impliqués dans l'un ou l'autre des aspects de l'administration dans près de neuf ensembles immobiliers sur dix, soit dans au moins un des sept domaines considérés (tableau 13). En moyenne, la participation des locataires dans un ensemble immobilier touche à 3,5 domaines. Alors que ce nombre ne varie pas en fonction de la taille des offices d'habitation, il est plus élevé dans les ensembles destinés aux personnes âgées (4,0) ou mixtes (3,9) que dans les ensembles pour les familles (2,5).

TABLEAU 13

Ensembles immobiliers (en %) où les locataires s'impliquaient, selon le domaine de participation, Québec, 2009

	%
Domaine de participation	
Entretien du terrain et des espaces communs	49,3
Activités sociales et récréatives	65,1
Travail de bureau ou préparation du budget	23,9
Formulation ou application du règlement sur l'immeuble	48,7
Sécurité	60,6
Prévention du vandalisme	47,9
Représentation au sein de comités, etc.	65,1
Participation à au moins un domaine	89,9

Source : sondage auprès des directeurs des offices d'habitation, 2009.

54. Le coefficient de variation de cette proportion est de plus de 25 %; cette estimation imprécise est présentée à titre indicatif seulement.

55. Les ensembles pour personnes âgées qui ont une association de locataires représentent 70,8 % des ménages de ces ensembles; les ensembles mixtes correspondent à 70,7 % et les ensembles pour les familles, à 46,3 % des ménages.

Les résidents s'impliquent dans un plus grand nombre de domaines lorsqu'il existe une association de locataires (4,3 contre 2,5). L'opinion du directeur selon laquelle « les locataires devraient jouer un rôle important dans la direction et la gestion » de l'ensemble immobilier, ou qu'ils ne le devraient pas, car « cela concerne le gestionnaire et le personnel », est liée également à la participation des locataires; lorsque le directeur a une opinion favorable au sujet de l'engagement des locataires, le nombre de domaines de participation est effectivement plus élevé.

On a demandé aux directeurs de donner leur degré d'accord avec les quatre énoncés présentés au tableau 14, afin de connaître leur opinion sur le rôle que les locataires devraient jouer dans la gestion des ensembles immobiliers. La majorité des directeurs sont favorables à l'idée de porter attention à l'avis des locataires dans la gestion de l'ensemble immobilier. Presque tous les directeurs sont d'accord avec le premier énoncé. Les avis sont surtout partagés quant au degré et à la nature de l'implication, si l'on en juge par les réponses aux énoncés 3 et 4. Les directeurs des offices d'habitation de 1 000 logements et plus acceptent moins que les locataires jouent un rôle important; ils se distinguent, à cet effet, des directeurs des offices de petite et de moyenne taille (énoncés 3 et 4).

TABLEAU 14

Opinion des directeurs des offices d'habitation quant au rôle des locataires dans un HLM, Québec, 2009

	Moins de 100 logements	De 100 à 999 logements	1 000 logements et plus
Le gestionnaire et les autres membres du personnel devraient porter une attention particulière à l'avis des résidents			
Tout à fait ou plutôt d'accord	98,2	95,5	100,0
Tout à fait ou plutôt en désaccord	1,8**	4,5**	0,0
Une association de locataires devrait être créée pour donner des conseils et des suggestions et transmettre les plaintes à la direction ou au personnel de l'ensemble immobilier			
Tout à fait ou plutôt d'accord	80,5	71,7	69,7
Tout à fait ou plutôt en désaccord	19,5	28,3	30,3
Les locataires devraient jouer un rôle important dans la direction et la gestion de cet ensemble immobilier			
Tout à fait ou plutôt d'accord	41,8	41,3	31,7
Tout à fait ou plutôt en désaccord	58,2	58,7	68,3
Les locataires ne devraient pas jouer de rôle dans la gestion de cet ensemble immobilier; cela concerne le gestionnaire et le personnel			
Tout à fait ou plutôt d'accord	47,7	48,3	57,7
Tout à fait ou plutôt en désaccord	52,3	51,7	42,3

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : sondage auprès des directeurs des offices d'habitation, 2009.

EN BREF...

Les comités consultatifs de résidents prescrits par la loi ne sont en place que dans environ la moitié des offices d'habitation. Les offices de 2 000 logements ou plus n'ont pas tous formé les comités de secteurs prescrits.

Une association de locataires est présente dans 56 % des ensembles immobiliers des offices d'habitation de petite taille (moins de 100 logements). Dans les offices de moyenne taille, 65,7 % des ensembles ont formé une telle association et dans les offices de grande taille, c'est moins de la moitié (46,9 %), selon les directeurs.

La majorité des directeurs sont favorables à une certaine implication des locataires dans la gestion des ensembles immobiliers. Cependant, en ce qui concerne l'importance de ce rôle, les directeurs des offices de grande taille sont majoritairement d'avis qu'il ne devrait pas être trop important.

3.2.5 SOUTIEN FOURNI PAR LA SHQ AUX OFFICES D'HABITATION

Quelle est l'ampleur du soutien administratif et technique apporté par la SHQ aux offices d'habitation ?
Quelle est l'adéquation du soutien avec les besoins ?

Le soutien à la gestion que la SHQ apporte aux offices a été évalué à partir du point de vue des conseillers en gestion et de celui des directeurs des offices d'habitation.

Des conseillers en gestion ont participé à un groupe de discussion qui visait à recueillir de l'information qualitative sur le type de soutien qu'ils donnent aux offices d'habitation. Tout d'abord, les six conseillers en gestion consultés ont consacré, selon le cas, en 2008, de 60 % à 95 % de leur temps au programme HLM. Chacun d'eux intervient, en moyenne, auprès de 44 offices d'habitation. Leurs responsabilités combinées s'étendent à dix régions.

Le rôle-conseil des conseillers relativement au financement et aux règlements d'attribution des logements et des conditions de logement occupe une part importante de leur temps. Dans une moindre mesure, ils doivent aussi accomplir les tâches suivantes : rôle-conseil relatif aux aspects techniques et matériels; rôle-conseil relatif à la gouvernance d'un office d'habitation, aux ressources humaines ou à la modernisation; formation du personnel d'un office; vérification administrative d'un projet; animation d'une assemblée ou d'un comité et autres tâches diverses.

L'adéquation du soutien avec les besoins a été évaluée d'abord à partir de la perception des conseillers en gestion eux-mêmes. Pour les tâches présentées au tableau suivant, on leur a demandé si le soutien apporté par rapport aux besoins des offices d'habitation est adéquat, plus ou moins adéquat ou peu adéquat.

Les conseillers en gestion considèrent comme adéquat le rôle-conseil qu'ils jouent relativement aux règlements du logement social, au financement (budget, états financiers, plan pluriannuel) et à l'animation d'une assemblée ou d'un comité. Par contre, ils pensent que leur rôle-conseil en matière de ressources humaines et de formation donnée au personnel d'un office est plus ou moins adéquat. Quant à leur rôle-conseil relatif à la gouvernance d'un office (relations avec le conseil d'administration, les demandeurs d'un logement, l'association de locataires, etc.), à la vérification administrative d'un projet ou aux aspects techniques et matériels, leurs opinions sont partagées.

TABLEAU 15

POINT DE VUE DES CONSEILLERS EN GESTION SUR L'ADÉQUATION ENTRE LE SOUTIEN QU'ILS APPORTENT AUX OFFICES D'HABITATION ET LES BESOINS, QUÉBEC, 2009

Rôle-conseil relatif à la réglementation du logement social	Adéquat
Rôle-conseil relatif au financement	Adéquat
Animation d'une assemblée, d'un comité, etc.	Adéquat
Rôle-conseil relatif aux ressources humaines	Plus ou moins adéquat
Formation du personnel d'un office d'habitation	Plus ou moins adéquat
Rôle-conseil relatif à la gouvernance d'un office d'habitation	Avis partagés
Vérification administrative d'un projet	Avis partagés
Rôle-conseil relatif aux aspects techniques et matériels	Avis partagés

Source : groupe de discussion formé de conseillers en gestion, 2009.

La majorité des directeurs des offices d'habitation considèrent le soutien des conseillers en gestion comme adéquat ou très adéquat dans chacune des activités (de 86 % à 99 %, selon l'activité). Toutefois, des nuances sont observées dans la distribution de ces deux appréciations (tableau 16).

Le soutien dans l'application des règlements et le soutien dans la planification des activités budgétaires sont considérés comme très adéquats par environ 40 % et 36 % des directeurs. La préparation et la tenue des réunions et des assemblées, les réponses aux demandes ou aux plaintes des locataires, la mise sur pied des centres de services ainsi que le soutien dans les autres activités sont jugés peu adéquats ou inadéquats par une proportion non négligeable de directeurs. L'évaluation plus négative du soutien dans les autres activités est attribuable, lorsque cela est mentionné[56], au manque de formation, aux conseils concernant certains règlements facultatifs ou au calcul lors d'une demande de réduction de loyer.

TABLEAU 16

Opinion (en %) des directeurs des offices d'habitation sur l'adéquation entre le soutien des conseillers en gestion et les besoins, Québec, 2009

	Très adéquat	Adéquat	Peu adéquat	Inadéquat
Application du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique	41,3	57,1	1,6**	0,0**
Application du Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique	41,6	57,7	0,8**	0,0**
Planification des activités, préparation du budget et des états financiers	36,3	58,4	5,3*	0,0**
Préparation et tenue des réunions et des assemblées	26,4	63,5	9,5*	0,5**
Réponse aux demandes ou aux plaintes des locataires	28,3	64,0	7,1*	0,7**
Mise sur pied des centres de services	38,1	51,5	7,7*	2,6**
Autres[1]	27,5	58,4	8,4**	5,7**

1. 25 % des directeurs ont évalué la catégorie « autres » formes de soutien.
* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.
** Coefficient de variation > 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

EN BREF…

Dans l'ensemble, le soutien à la gestion que la Société d'habitation du Québec apporte aux offices d'habitation est considéré comme très adéquat ou adéquat par la grande majorité des directeurs. Cependant, environ un directeur sur dix juge que le soutien relatif à la préparation et à la tenue des réunions et des assemblées, que la mise sur pied des centres de services et que d'autres activités, dont la formation, sont peu adéquats ou inadéquats.

Les conseillers en gestion ont souligné certaines faiblesses ayant trait au rôle-conseil relatif aux ressources humaines et à la formation du personnel.

56. Le quart des directeurs ont évalué la catégorie « autres » formes de soutien.

3.2.6 OFFRE DE COMMODITÉS ET DE SERVICES

Quels équipements sont à la disposition des locataires (salle communautaire, jeux pour enfants, etc.) ?

Le questionnaire destiné aux directeurs des offices d'habitation comportait une série de questions sur la disponibilité et la qualité des commodités et des services offerts dans les ensembles immobiliers. Pour les services de soutien (emploi, alphabétisation, etc.) et de garderie, le taux de disponibilité n'est présenté qu'à titre indicatif, car plusieurs directeurs n'ont pas répondu.

On constate que les services de consultation (intervenant social, infirmière, travailleur social) sont en général disponibles, de même que les services communautaires et les parcs ou terrains de jeu dans les ensembles immobiliers pour les familles. Les ensembles destinés aux personnes âgées sont presque tous pourvus d'une salle communautaire; seulement un ensemble à vocation familiale sur trois en a une. La moitié des ensembles pour les familles fournissent des services de soutien psychosocial, d'emploi ou d'alphabétisation, et trois fois sur quatre environ, ce service est considéré comme satisfaisant. Quant aux services de transport, près de sept ensembles sur dix en offrent un. Cependant, ils sont peu satisfaisants dans près du quart des ensembles pour personnes âgées, selon les directeurs.

TABLEAU 17

Opinion (en %) des directeurs des offices d'habitation sur la disponibilité et la qualité des commodités et des services offerts dans les ensembles immobiliers, Québec, 2009

	Disponibilité			Lorsque disponible		
	Oui	Non	Ne sais pas	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Ensembles pour les familles ou ensembles mixtes						
Service de consultation[1]	74,7	20,1	5,2*	18,2	45,6	36,2
Services communautaires	75,1	20,6	4,4*	11,4*	65,6	23,0
Service de soutien[2]	49,8	30,2	20,0	15,9*	67,5	16,6*
Salle communautaire[3]	33,2	65,5	1,4**	26,4*	51,5	22,1*
Parc ou terrain de jeu	84,4	13,3	2,3**	11,5	55,2	33,2
Garderie	60,5	22,3	17,2	6,0*	66,4	27,6
Service de transport	69,8	28,3	1,9**	17,1	54,4	28,5
Service de sécurité	38,8	60,4	0,8**	15,1*	57,4	27,5
Ensembles pour les personnes âgées						
Service de consultation[1]	77,3	17,5	5,2*	12,8	57,6	29,6
Services communautaires	59,8	31,8	8,4	11,6*	70,8	17,7
Service de soutien[2]	29,1	48,2	22,7	16,0*	73,8	10,1*
Salle communautaire	94,0	5,4*	0,6**	5,2*	49,3	45,5
Parc ou terrain de jeu	68,5	23,4	8,1	9,1*	67,1	23,8
Service de transport	68,2	26,9	4,9*	22,6	50,3	27,1
Service de sécurité	40,1	56,0	3,9*	14,5*	65,0	20,5

1. Intervenant social, infirmière, travailleur social, etc.
2. Relativement à l'emploi, à l'alphabétisation et à la formation psychosociale.
3. Il s'agit des proportions dans les ensembles pour les familles; les ensembles mixtes ont une salle communautaire dans 85,4 % des cas.

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

3.2.7 ENTENTES DE PARTENARIAT

L'office d'habitation a-t-il une entente de partenariat concernant le soutien communautaire ? Si oui, pour quelles activités de soutien communautaire et quelles clientèles ?

Il semble de plus en plus évident que les partenaires en habitation ne peuvent, ni ne doivent, assumer seuls les services dont a besoin une clientèle vulnérable, comme il est exprimé dans le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social[57]. Des actions sectorielles ont été mises en place depuis quelques années, comme en fait foi une étude réalisée en 2003 auprès d'une dizaine d'offices d'habitation[58]. Le sondage sur l'opinion des directeurs a permis de faire le bilan des ententes de partenariat relatives au soutien communautaire dans les HLM pour l'ensemble des offices d'habitation.

TABLEAU 18

Offices d'habitation (en %) ayant une entente de partenariat relative au soutien communautaire dans les HLM, Québec, 2009

	Oui	Non	Pas de réponse
Entente entre l'office et un organisme parmi les types suivants :			
Réseau de la santé et des services sociaux	32,3	63,6	4,1**
Association de locataires	11,2*	80,7	8,1*
Organisme communautaire	10,9	84,3	4,8*
Autre office d'habitation	8,8*	83,4	7,8*
Ministère ou organisme gouvernemental	5,4*	85,5	9,2*
Municipalité	5,1*	91,1	3,8**
Organisme privé ou religieux	2,1**	89,5	8,4*
Autre organisme ou entente multipartite	4,6*	88,9	6,5*
Au moins une entente	48,3	49,6	2,1**

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Actuellement, près de la moitié des offices d'habitation ont au moins une entente avec un autre organisme. Ce dernier appartient le plus souvent au réseau de la santé et des services sociaux.

Les offices d'habitation de moyenne ou de grande taille ont plus souvent une entente de partenariat relative au soutien communautaire que ceux de petite taille : c'est le cas de 42 % des offices de moins de 100 logements, de 77 % des offices de 100 à 999 logements et de tous ceux de 1 000 logements et plus. En outre, les offices de plus grande taille rapportent plus souvent qu'ils ont conclu une entente avec un organisme du réseau de la santé et des services sociaux : 26 % des offices de petite taille, 74 % des offices de moyenne taille et tous les grands offices.

Le tableau suivant présente les types d'interventions réalisées par les offices ayant une entente de partenariat. Les clientèles ciblées sont variées et un type d'intervention peut toucher plus d'une clientèle[59].

TABLEAU 19

Offices d'habitation (en %) ayant mis en place divers types d'interventions[1] parmi les offices ayant une entente de partenariat relative au soutien communautaire, Québec, 2009

Animation communautaire	66,4
Soutien individuel et référence	65,0
Vie associative	50,1
Maintien à domicile	39,6
Sécurité alimentaire	20,9
Prise en charge	18,1*
Transport	16,4*
Insertion à l'emploi	6,4**
Autre type	21,9

1. Plusieurs types d'interventions sont possibles; il n'est donc pas approprié d'additionner ces proportions.

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

57. Perron et Roy, *op. cit.*

58. Denis Robitaille, *Le financement du soutien communautaire en HLM : Pour mieux atteindre la cible*, Regroupement des offices d'habitation du Québec, 2003, 24 p. et annexes.

59. Les résultats quant au type de clientèle sont incomplets, car le questionnaire ne permettait pas de cocher plus d'une clientèle pour une entente et un type d'intervention donnés.

EN BREF…

Plusieurs ressources sont à la disposition des locataires. Un service de consultation (intervenant social, par exemple) est offert dans les trois quarts des ensembles immobiliers pour les familles ou les personnes âgées. Une salle communautaire est aussi disponible dans plus de neuf ensembles sur dix destinés aux personnes âgées. Pour les familles, c'est le cas d'un ensemble sur trois; toutefois, plus du quart des salles sont considérées comme peu adéquates. On trouve un parc ou un terrain de jeu dans plus de huit ensembles à vocation familiale sur dix. Un service de transport est offert dans près de 70 % des ensembles, mais il s'avère peu satisfaisant dans environ un ensemble sur cinq.

Le réseau de l'habitation n'est pas le seul à offrir des services à la clientèle des HLM. Près de la moitié des offices d'habitation avaient conclu une entente de partenariat en 2009. Le plus souvent, les organismes partenaires appartiennent au réseau de la santé et des services sociaux, mais ce sont aussi des associations de locataires et des organismes communautaires, par exemple. Ces partenariats permettent d'effectuer divers types d'interventions : animation communautaire, soutien individuel et référence, vie associative, maintien à domicile, etc.

3.2.8 ACCESSIBILITÉ, QUALITÉ ET SÉCURITÉ

Les ménages qui habitent dans un HLM sont-ils logés de façon convenable (grandeur), abordable et sécuritaire ?

Des logements abordables

Au Québec en 1989, la grande majorité des ménages (94,7 %) qui louaient un logement HLM avaient un revenu égal ou inférieur au PRBI[60]. En 2006, selon l'étude sur le profil des locataires d'un logement social et sur les ménages qui figurent sur une liste d'attente, 96 % des ménages qui vivaient dans un HLM ou qui bénéficiaient du Programme de supplément au loyer[61] étaient dans cette situation dans neuf grandes villes du Québec pour lesquelles de telles données sont disponibles. L'étude montre également que 50 % des ménages qui bénéficient d'un logement à loyer modique (taux d'effort de 25 %) ont un revenu au moins 50 % plus bas que le seuil du PRBI. Par exemple, en 2006, le seuil du PRBI était de 23 000 $ pour une personne seule ou un couple sans enfant; le revenu de ces ménages serait de 11 500 $ ou moins. Il semble donc que dans la très grande majorité des cas, les locataires se classeraient dans le groupe ayant des besoins impérieux de logement s'ils ne vivaient pas dans un HLM.

Selon le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, le loyer d'un logement HLM doit correspondre à 25 % du revenu brut du ménage. Lors du sondage de 2009, il y a 81 % des locataires[62] qui ont déclaré que leur logement actuel répond bien mieux que le précédent à leurs besoins concernant le coût du loyer. Cette affirmation est plus fréquente chez les familles que chez les personnes âgées, chez les locataires récents (moins de deux ans) et dans les territoires d'offices d'habitation de 1 000 logements ou plus.

Des logements convenables

En ce qui concerne la qualité des logements, la présente évaluation ne s'y attarde pas en raison du bilan sur l'état des immeubles qui est en cours dans les centres de services. Tout de même, une question a été posée aux locataires au sujet de l'état de leur logement. Dans une proportion de 62,6 %, ceux-ci disent que leur logement actuel répond bien mieux que le précédent à leurs besoins concernant l'état des lieux.

Plus de la moitié (54,3 %) des ménages constatent une nette amélioration quant à la grandeur de leur HLM comparativement à leur logement précédent. La proportion est plus élevée chez les familles (59,4 %) que chez les personnes âgées (50,5 %). En particulier, les locataires d'un logement de trois ou quatre chambres voient une nette amélioration à ce sujet (66,1 % et 76,9 % respectivement).

60 . Société canadienne d'hypothèques et de logement, 1990, *op. cit.*

61. En ce qui concerne le PSL, l'étude de Leduc englobe 50 % des bénéficiaires, soit le volet « marché locatif privé » géré par les offices d'habitation et le volet « aide d'urgence ».

62. La question a été posée aux locataires dont le logement précédent n'était pas un logement social (HLM, coopérative, etc.).

TABLEAU 20

Opinion (en%) des locataires de HLM sur l'état et la grandeur de leur logement par rapport à leur logement (privé) précédent, Québec, 2009

	Logement pour les familles	Logement pour les personnes âgées	Ensemble
État du logement			
Bien mieux	64,4	61,3	62,6
Également	22,4	25,2	24,0
Moins bien	13,2	13,4	13,4
Grandeur du logement			
Bien mieux	59,7	50,3	54,3
Également	19,2	23,1	21,4
Moins bien	21,1	26,6	24,2

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009; compilation faite par Jolicœur & Associés.

Selon l'étude sur le profil des locataires de HLM en 2006 (Leduc, 2010), la suroccupation des logements est presque inexistante. Il en est de même selon l'enquête sur les locataires réalisée en 2009. Les ménages sont donc convenablement logés pour ce qui est du nombre de chambres et des règles prescrites en fonction du nombre d'adultes, de leur lien marital et du nombre d'enfants.

Une certaine insécurité

Lorsque les locataires comparent leur logement actuel au précédent, 55,2 % affirment que la sécurité des environs est bien meilleure dans un HLM et 16,3 % disent le contraire. Ce sont davantage les locataires des logements pour personnes âgées que les locataires de logements familiaux qui trouvent les HLM plus sécuritaires. Il est possible que pour les personnes âgées, la notion de sécurité ait un sens plus étendu incluant la sécurité liée à l'isolement et à leur vulnérabilité aux chutes, par exemple.

TABLEAU 21

Opinion (en %) des locataires de HLM sur la sécurité dans les environs de leur logement par rapport à leur logement (privé) précédent, Québec, 2009

	Logement pour les familles	Logement pour les personnes âgées	Ensemble
Bien mieux	49,0	59,8	55,2
Également	27,2	29,4	28,5
Moins bien	23,8	10,7	16,3

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009; compilation faite par Jolicoeur & Associés.

L'opinion des locataires sur la présence d'actes criminels a aussi été recueillie. Pour 15,1 % des locataires, le vandalisme est très présent dans les HLM. De plus, il se fait beaucoup de trafic de produits illicites (drogues, cigarettes de contrebande) selon 20,2 % des locataires de logements pour les familles. Précisons toutefois que le taux d'absence de réponse à cette question est élevé (15 %). Aux yeux des personnes âgées, les voies de fait semblent moins présentes (5,1 %), mais elles le sont pour environ une famille sur dix.

TABLEAU 22

Locataires (en %) déclarant la présence importante de certains actes criminels dans leur immeuble, selon la vocation du logement, Québec, 1989 et 2009

	Logements pour les familles	Logements pour les personnes âgées	Ensemble	
	2009	2009	1989	2009
Vol	13,6	9,4	13,8	11,2
Vandalisme	22,1	9,7	13,5	15,1
Voies de fait	11,0	5,1	9,3	7,6
Trafic de drogues ou de cigarettes de contrebande[1]	20,2	7,0	9,6	12,5
Au moins un de ces actes	37,8	21,6	24,4	28,5

1. En 2009, il y avait 13 % des locataires qui n'étaient pas en mesure de répondre à cette question.

Sources : enquête auprès des locataires de logements publics, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 1989; sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

La présence d'au moins un de ces actes est plus élevée dans les immeubles pour les familles que dans ceux destinés aux personnes âgées. Comparativement à 1989, on ne peut affirmer que la situation a vraiment changé dans l'ensemble des immeubles. Il est possible de faire mieux quant à la sécurité des environs dans tous les immeubles, mais surtout dans ceux pour les familles.

Lorsqu'on demande aux directeurs des offices d'habitation si des actes criminels sont commis dans leurs immeubles, ils sont nombreux à dire qu'ils ne savent pas (de 8 % à 17 % selon les actes). Comme en 1989, les actes criminels sont moins fréquents selon eux que selon les locataires. Cependant, l'évaluation des directeurs et des locataires concernant le trafic de produits illicites est semblable.

EN BREF…

Le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique impose un mode de calcul selon lequel les ménages paient 25 % de leur revenu brut pour se loger. Les logements sont donc considérés comme abordables. Étant donné que 50 % des ménages qui louent un HLM ont un revenu correspondant à la moitié du seuil du PRBI, un taux d'effort de 25 % ne semble pas exagérément bas.

Les logements sont convenables quant au nombre de chambres pour les divers types de ménages, au regard des normes du *Manuel de gestion du logement social*. Cependant, à peine plus de la moitié des locataires de HLM pensent que la grandeur de leur logement répond mieux à leurs besoins que celle de leur logement précédent. Quant à l'état du logement, environ six locataires sur dix constatent une amélioration à ce sujet lorsqu'ils font la comparaison avec le logement qu'ils occupaient auparavant (autre qu'un logement social).

En ce qui concerne la présence d'actes criminels, les familles jugent la situation plus sérieuse que les personnes âgées. Quant à la sécurité des environs, lorsque les locataires comparent leur logement actuel au précédent, la majorité des personnes âgées affirment que l'obtention d'un logement à loyer modique a amélioré leur situation. En bénéficiant d'un logement social, la moitié des locataires d'un logement pour les familles ont amélioré leur sécurité. Par contre, près du quart disent qu'ils se sentent moins en sécurité.

3.2.9 ENSEMBLES IMMOBILIERS ET INTÉGRATION À LA COLLECTIVITÉ

Les HLM facilitent-ils l'intégration des occupants à la collectivité ?

Parmi les objectifs formulés dans l'article 81 de la Loi nationale sur l'habitation figurait l'intégration des occupants à la collectivité. L'implantation en zone résidentielle à proximité d'équipements collectifs, une taille réduite des immeubles et la variété de la clientèle sont considérées comme des facteurs facilitant l'intégration.

En 1992, la SHQ a spécifié des critères concernant la proximité des équipements collectifs[63]. Pour les familles, le terrain recherché devait se situer à proximité d'au moins deux des équipements collectifs suivants : école, épicerie ou dépanneur, centre de loisirs ou transport public. Pour les personnes retraitées, il devait avoisiner au moins deux des bâtiments ou services suivants : église, centre d'hébergement, centre commercial (épiceries, banque, bureau de poste), club de l'âge d'or ou transport public. Deux autres critères à éviter avaient trait aux zones agricoles non limitrophes à une zone résidentielle et aux zones industrielles et commerciales exclusives. Enfin, il fallait également s'abstenir de concentrer dans un même milieu des bâtiments à caractère social.

Selon les directeurs des offices d'habitation, environ les deux tiers des ensembles immobiliers pour les familles ou des ensembles mixtes (familles et personnes âgées), et à peine plus de la moitié des ensembles pour personnes âgées, sont à proximité d'un service de transport en commun. À peu près 80 % de tous les ensembles se trouvent à environ un kilomètre d'une épicerie ou d'un dépanneur, et presque tous les immeubles se situent à environ 2 kilomètres ou moins de ce genre d'établissement. De façon générale, les ensembles répondent en majorité aux autres critères de choix d'un terrain (tableaux 23 et 24).

63. Société d'habitation du Québec, Direction générale de la planification et de la recherche, *Cadre normatif SHQ 1992, partie 1 – Principes directeurs*, section 1.2.2, 1992.

TABLEAU 23

Pourcentage des ensembles immobiliers pour les familles ou une clientèle mixte situés à proximité d'équipements collectifs, Québec, 2009

	± 1 km	± 2 km	Critères de la SHQ
Transport en commun	61,1	5,6*	présence
Épicerie ou dépanneur	81,7	15,5	± 1 km
Autres commerces	66,2	26,6	aucun
Église	65,8	23,9	aucun
École primaire	73,5	19,1	± 2 km
Garderie[1]	65,7	13,7	aucun
Centre de santé et de services sociaux (CLSC, clinique, etc.)	42,9	39,8	aucun
Groupe d'entraide[1]	52,7	18,2	aucun
Organisme communautaire pour familles[1]	47,4	21,8	aucun
Centre de loisirs[1]	57,9	25,6	± 2 km
Parc ou terrain de jeux	80,6	12,5	aucun

1. Taux élevé d'absence de réponse ou de réponse « ne sais pas » (garderie : 15,1; groupe d'entraide : 13,7; organisme communautaire pour les familles : 14,3; centre de loisirs : 8,2). La proportion présentée en tient compte; le total (100 %) inclut les « oui », les « non », les « ne sais pas » et l'absence de réponse pour chacune des variables.

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

TABLEAU 24

Pourcentage des ensembles immobiliers pour personnes âgées situés à proximité d'équipements collectifs, Québec, 2009

	± 1 km	± 2 km	Critères de la SHQ
Transport en commun	48,8	4,7*	présence
Épicerie ou dépanneur	80,8	15,0	± 1 km
Autres commerces	67,8	22,0	± 1 km
Club de l'âge d'or[1]	62,1	24,5	présence
Église	75,8	19,8	± 1 km
Centre de santé et de services sociaux (CLSC, clinique, etc.)	38,3	31,5	aucun
Parc ou terrain de jeux	76,8	16,9	aucun
Groupe d'entraide[1]	35,8	25,4	aucun

1. Taux élevé d'absence de réponse ou de réponse « ne sais pas » (club de l'âge d'or : 10,3; groupe d'entraide : 16,6). La proportion présentée en tient compte; le total (100 %) inclut les « oui », les « non », les « ne sais pas » et l'absence de réponse.

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

En ce qui concerne un service de transport en commun, on s'attend à ce qu'il soit rare ou inexistant dans les territoires où se trouvent des offices d'habitation de moins de 100 logements, car les municipalités ne sont pas souvent desservies. En effet, dans les offices d'habitation de grande taille, environ 90 % des ensembles ont un service de transport en commun à proximité (tableau 25). Dans les offices de moyenne et surtout, de petite taille, la présence de ce service est moins fréquente. Notons que dans les offices de petite et de moyenne taille, les ensembles pour les personnes âgées répondent mieux au critère relatif à la proximité du transport en commun que les ensembles destinés aux familles.

TABLEAU 25

Pourcentage des ensembles immobiliers situés à proximité d'un service de transport en commun, selon la taille de l'office d'habitation, Québec, 2009

	± 1 km	± 2 km
Ensembles pour les familles ou ensembles mixtes		
Moins de 100 logements	12,5**	6,6**
De 100 à 999 logements	44,8	3,8**
1 000 logements et plus	93,7	6,3**
Ensembles pour les personnes âgées		
Moins de 100 logements	23,3	2,5**
De 100 à 999 logements	56,6	5,3**
1 000 logements et plus	89,6	8,3**

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Selon l'article 81, la construction d'immeubles de taille limitée qui s'harmonisent mieux avec l'environnement est un autre moyen de faciliter l'intégration des résidents à la collectivité. Dans le fichier administratif, chacun des immeubles des ensembles immobiliers est catégorisé. Comme un ensemble peut comprendre des immeubles de types différents, une nouvelle variable a été créée correspondant au type d'immeubles dans lequel vivent la majorité des ménages de l'ensemble. Le tableau 26 présente la distribution des logements selon le type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier et la clientèle de ce dernier. On constate que plus de 70 % des logements pour les familles sont de type unifamilial, duplex, triplex ou multifamilial de moins de 25 logements. Par contre, 50 % des logements destinés aux personnes âgées se trouvent dans des ensembles multifamiliaux de plus de 50 logements au total.

Le tableau présente aussi le type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier en fonction de la période de livraison du projet. On observe que depuis 1979-1988, les logements font de moins en moins souvent partie d'ensembles multifamiliaux de 50 logements ou plus, mais plus souvent d'ensembles multifamiliaux de moins de 15 logements, sauf pour les ensembles mixtes. Ce choix peut aussi dépendre du territoire où l'ensemble est construit, bien entendu.

TABLEAU 26

Répartition des logements[1] selon le type principal d'immeuble dans l'ensemble immobilier[2] et la période de livraison, Québec, 2009

	1969-1978	1979-1988	1988-1997	Total	
	%	%	%	%	Nombre
Ensembles pour les familles					
Unifamilial/duplex/triplex	20,7	24,9	3,5	18,2	4 141
Multifamilial de moins de 15 logements	25,4	28,2	43,9	29,8	6 760
Multifamilial de 15 à 24 logements	21,9	25,3	26,1	23,5	5 346
Multifamilial de 25 à 49 logements	6,8	14,7	16,4	10,5	2 395
Multifamilial de 50 logements et plus	25,2	6,9	10,1	17,9	4 070
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**22 712**
Ensembles pour les personnes âgées					
Unifamilial/duplex/triplex	0,0	0,2	0,0	0,2	50
Multifamilial de moins de 15 logements	1,5	13,7	21,5	12,1	3 722
Multifamilial de 15 à 24 logements	15,2	20,7	14,6	18,8	5 787
Multifamilial de 25 à 49 logements	16,3	17,6	28,7	18,7	5 752
Multifamilial de 50 logements et plus	67,0	47,8	35,2	50,3	15 518
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**30 829**
Ensembles mixtes					
Unifamilial/duplex/triplex	17,8	9,5	0,0	12,6	1 141
Multifamilial de moins de 15 logements	15,1	21,7	7,5	16,4	1 491
Multifamilial de 15 à 24 logements	21,8	25,8	25,8	23,7	2 150
Multifamilial de 25 à 49 logements	15,5	20,2	30,8	19,1	1 735
Multifamilial de 50 logements et plus	29,7	22,8	35,9	28,1	2 548
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**9 065**

1. Les 276 chambres de la Corporation d'hébergement du Québec sont exclues.
2. Cette variable correspond au type d'immeuble dans lequel vivent la majorité des ménages de l'ensemble immobilier. Elle diffère de celle présentée à la section 1.5.1, qui concernait l'immeuble comme tel.

Source : Banque de référence en logement social, 2009.

3.2.10 PARTICIPATION DES LOCATAIRES

Les locataires participent-ils de façon significative à la vie associative et communautaire ?

La participation des locataires à la vie associative et communautaire ainsi que leur sentiment de responsabilité par rapport à leur milieu de vie sont des indicateurs d'intégration à la collectivité.

Lors du sondage de 2009, on a demandé aux locataires s'ils avaient participé à diverses activités dans leur immeuble, leur quartier ou leur village au cours des douze derniers mois, soit des activités sociales, des fêtes ou des rassemblements, des activités physiques ou de plein air, des ateliers ou des séances d'information, des sorties, une assemblée ou un comité de locataires. Dans l'ensemble, 63,3 % ont répondu positivement pour au moins une de ces activités, les personnes âgées plus que les familles (74,7 % contre 47,7 %). La participation à ces activités ne semble pas liée au type d'immeubles dans l'ensemble immobilier.

La présence d'une association de locataires est, quant à elle, associée au type principal d'immeubles (tableau 27). En ce qui concerne les ensembles pour les familles ou les ensembles mixtes, on observe plus souvent la présence d'une association dans les ensembles unifamiliaux, les duplex ou les triplex ou encore des ensembles multifamiliaux de 50 logements ou plus. On constate aussi que plus l'ensemble est grand, plus les locataires ignorent s'il existe une association de locataires. Dans les ensembles destinés aux personnes âgées, plus l'ensemble est grand, plus la probabilité qu'il y ait une association est élevée. Globalement, près d'un locataire sur cinq n'est pas informé de l'existence d'une association de locataires. En fait, cela pourrait signifier un manque d'intérêt pour la vie associative.

Rappelons que selon les directeurs, une association de locataires est présente dans 55 % des ensembles immobiliers regroupant 61,7 % des ménages (section 3.2.4). La proportion est différente de celle obtenue lors du sondage auprès des locataires, et ce, pour plus d'une raison : l'échantillon est composé d'ensembles et non de logements, et le taux d'absence de réponse est peu élevé contrairement au sondage sur l'opinion des locataires. Les

TABLEAU 27

PRÉSENCE (EN %) D'UNE ASSOCIATION DE LOCATAIRES SELON CES DERNIERS, EN FONCTION DU TYPE PRINCIPAL D'IMMEUBLES DANS L'ENSEMBLE IMMOBILIER, QUÉBEC, 2009

	Oui	Non	Ne sais pas
Ensembles pour les familles ou ensembles mixtes			
Unifamilial/duplex/triplex	30,3	52,6	17,2
Multifamilial de moins de 15 logements	22,5	59,4	18,0
Multifamilial de 15 à 24 logements	23,6	58,8	17,6
Multifamilial de 25 à 49 logements	27,4	49,3	23,3
Multifamilial de 50 logements et plus	39,5	39,4	21,1
Ensemble	27,9	53,0	19,1
Ensembles pour les personnes âgées			
Unifamilial/duplex/triplex	–	–	–
Multifamilial de moins de 15 logements	33,7	52,6	13,6
Multifamilial de 15 à 24 logements	34,7	48,1	17,3
Multifamilial de 25 à 49 logements	40,1	39,4	20,5
Multifamilial de 50 logements et plus	45,1	37,0	18,0
Ensemble	40,6	41,6	17,8

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009; compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

TABLEAU 28

Présence (en %) d'une association de locataires selon les directeurs, en fonction du type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier, Québec, 2009

	Ensembles immobiliers		Logements qu'ils regroupent	
	Familles	Personnes âgées et clientèle mixte	Familles	Personnes âgées et clientèle mixte
Unifamilial/duplex/triplex	51,2	100,0	56,4	100,0
Multifamilial de moins de 15 logements	30,3	54,1	28,2	48,8
Multifamilial de 15 à 24 logements	30,0	62,3	36,8	62,0
Multifamilial de 25 à 49 logements	31,8	73,3	28,8	74,8
Multifamilial de 50 logements et plus	58,3	81,0	77,0	79,2
Ensemble	37,0	64,8	46,3	70,7

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009; compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

directeurs estiment qu'il existe une association de locataires dans la moitié des ensembles pour les familles de type unifamilial, duplex ou triplex (51,2 %) et dans 58,3 % des ensembles multifamiliaux de 50 logements ou plus. Les autres types d'immeubles familiaux ont une association de locataires dans 30 % des cas environ. Du côté des ensembles mixtes ou des ensembles pour personnes âgées, les résultats donnent à penser que plus l'ensemble est grand, plus la probabilité qu'il y ait une association de locataires est élevée, sauf dans les ensembles unifamiliaux, les duplex ou les triplex, qui représentent environ 1 % des ensembles pour cette clientèle.

Comme la présence d'une association de locataires peut être influencée par plusieurs facteurs, dont le milieu géographique, une analyse tenant compte simultanément de ces facteurs a été réalisée. Le modèle de régression logistique présenté au tableau 29 démontre que la présence d'une association est liée à chacune des variables suivantes : la taille de l'office d'habitation, la clientèle de l'ensemble immobilier, le type principal d'immeubles dans l'ensemble et la période de livraison du projet.

On observe que la présence d'une association est plus probable dans les offices de moyenne taille (de 100 à 999 logements) et moins dans ceux de grande taille (1 000 logements et plus), par comparaison avec un office de petite taille. Ce constat tient compte de la présence des autres variables, c'est-à-dire qu'il a été établi pour une vocation de l'ensemble, un type d'immeubles et une année d'entente semblables. De plus, on trouve plus souvent une association de locataires : dans les ensembles pour personnes âgées ou pour une clientèle mixte (familles et personnes âgées) que dans les ensembles destinés aux familles; dans les ensembles multifamiliaux de 50 logements ou plus que dans les ensembles composés d'immeubles unifamiliaux, de duplex ou de triplex; dans les ensembles datant de 1969-1978 que dans ceux ayant été livrés durant la période la plus récente. À l'inverse, les associations de locataires sont moins fréquentes dans les ensembles multifamiliaux de moins de 15 logements que dans les ensembles composés de bâtiments unifamiliaux, de duplex ou de triplex.

Il est aussi démontré que dans les logements familiaux, l'intensité du sentiment de responsabilité par rapport à l'entrée de l'immeuble et au terrain qui l'entoure dépend du type principal d'immeubles. Lorsque l'ensemble est composé d'immeubles de plus grande taille, le sentiment de responsabilité est moins développé (tableau 30). On n'observe pas une telle association dans les logements pour personnes âgées.

Par ailleurs, une étude qualitative de Paul Morin[64] a conclu que la présence d'une association de locataires en milieu HLM a plusieurs effets bénéfiques : développement des liens sociaux, responsabilisation collective envers les enfants et confiance en soi. Certaines conditions sont favorables, comme la présence de leaders rassembleurs, l'implication de bénévoles en plus des membres du comité et le soutien de l'office d'habitation, par exemple.

64. Paul Morin, *Les associations de locataires en milieu HLM et leurs effets sur celui-ci dans les régions de l'Estrie et de Montréal*, 2008, 87 p.

TABLEAU 29

Modèle de régression logistique des liens entre la présence d'une association de locataires (selon les directeurs) et les caractéristiques des ensembles immobiliers, Québec, 2009

Variable dépendante : présence d'une association de locataires	**Oui/Non**	
Variables indépendantes[1] :	**Ratio de cotes[2]**	**(IC à 95 %)[3]**
Taille de l'office d'habitation		
Moins de 100 logements	1,00	–
De 100 à 999 logements	1,55	(1,04-2,31)
1 000 logements et plus	0,50	(0,32-0,77)
Clientèle de l'ensemble immobilier		
Familles	1,00	–
Personnes âgées ou clientèle mixte	2,61	(1,79-3,81)
Type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier		
Unifamilial/duplex/triplex	1,00	–
Multifamilial de moins de 15 logements	0,52	(0,30-0,90)
Multifamilial de 15 à 24 logements	0,68	(0,38-1,21)
Multifamilial de 25 à 49 logements	1,36	(0,67-2,76)
Multifamilial de 50 logements et plus	2,85	(1,33-6,12)
Période de livraison		
1969-1978	2,10	(1,36-3,23)
1979-1988	1,56	(1,07-2,28)
1989-1997	1,00	–

1. Le test global (khi-deux de Wald) de chacune des variables indépendantes est significatif à un seuil de 0,05. Les variables indépendantes expliquent 38,3 % de la variabilité de la présence d'une association de locataires (R2 maximum du modèle).
2. Le ratio de cotes donne un ordre de grandeur comparatif de la probabilité sans toutefois mesurer la probabilité comme telle. Les catégories qui diffèrent significativement de la catégorie de référence dont le ratio de cotes est égal à 1 sont en grisé.
3. Le sigle IC signifie « intervalle de confiance du ratio de cotes ».

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

TABLEAU 30

Intensité (en %) du sentiment de responsabilité des locataires d'un logement familial par rapport à l'entrée de l'immeuble et au terrain qui l'entoure, selon le type principal d'immeubles dans l'ensemble immobilier[1], Québec, 2009

	Très responsable	**Assez ou peu responsable**
Unifamilial/duplex/triplex	84,6	15,4
Multifamilial de moins de 15 logements	76,6	23,4
Multifamilial de 15 à 24 logements	71,5	28,5
Multifamilial de 25 à 49 logements	73,8	26,2
Multifamilial de 50 logements et plus	68,7	31,3
Ensemble	75,3	24,7

1. Le test d'association entre le sentiment de responsabilité et le type d'immeubles est significatif à un seuil de 0,05.

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

EN BREF...

Les ensembles immobiliers se trouvent, de façon générale, à proximité d'équipements collectifs considérés comme importants, à l'exception du transport en commun, qui est plus rare dans les territoires d'offices d'habitation de petite et moyenne taille.

Les grands ensembles pour les familles sont jugés défavorables à l'intégration dans la collectivité. Cependant, il existe plus souvent une association de locataires dans les ensembles de grande taille, qu'ils soient destinés aux familles ou aux personnes âgées.

Selon les directeurs, il y a plus souvent une association de locataires dans les ensembles pour personnes âgées, et cela, jusqu'à une fréquence de 81 % dans les ensembles de 50 logements ou plus. Les territoires des offices d'habitation de 100 à 999 logements semblent également favoriser davantage la présence d'une association de locataires que les territoires d'offices de petite ou de grande taille.

Les ensembles de plus petite taille et de type unifamilial, duplex ou triplex destinés aux familles suscitent un sentiment de responsabilité à l'égard de l'entrée de l'immeuble et du terrain qui l'entoure.

3.3 EFFICIENCE

L'efficience réfère aux coûts engendrés par le programme pour réaliser les activités prévues et atteindre les objectifs, par rapport à la possibilité d'utiliser d'autres moyens. Pour l'évaluer, on a cherché à connaître l'ampleur de la tâche dans les offices d'habitation. Ensuite, le déficit d'exploitation des HLM pour la période 1997-2008 a été analysé. Les dépenses en énergie et en développement social et communautaire ont fait l'objet d'un examen plus détaillé. Les coûts comparatifs des diverses formes de logement social ont ensuite été examinés, dans la mesure où des études existaient sur le sujet. Enfin, on a estimé la sous-occupation et la vacance des logements.

3.3.1 TÂCHE ET EXPÉRIENCE DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION

Quelle est l'ampleur de la tâche dans les offices d'habitation ?

Dans un premier temps, il importe de s'interroger sur l'ampleur de la tâche accomplie dans les offices d'habitation. Pour l'évaluer, plusieurs indicateurs sont disponibles : nombre de logements et d'ensembles immobiliers sur le territoire, nombre d'employés à temps complet ou partiel et nombre d'heures travaillées par le directeur et les autres membres du personnel. Par ailleurs, la formation du directeur et ses années d'expérience dans la gestion de logements publics ou d'autres types de propriétés peuvent influencer l'efficience de la gestion. Les indicateurs ne tiennent pas compte de tous les aspects du temps de travail. Ainsi, les déplacements n'ont pas été pris en considération. Une étude plus complète est en cours à la SHQ au sujet du temps et des déplacements.

En 2009, chacun des directeurs gérait en moyenne 124 logements HLM et 3,3 ensembles immobiliers. Au Québec, en 1989, la moyenne était de 120 logements et de 2,7 ensembles. Cependant, ce nombre comprenait tous les types de logement social[65] (SCHL, 1990). Par conséquent, les écarts entre 1989 et 2009 seraient, en réalité, plus grands.

65. Société canadienne d'hypothèques et de logement, 1990, *op. cit.*

TABLEAU 31

INDICATEURS DE L'AMPLEUR DE LA TÂCHE DANS LES OFFICES D'HABITATION, QUÉBEC, 2009

	Moyenne	(IC* à 95 %)
Ensemble des offices d'habitation		
Nombre de logements	124	(80-169)
Nombre d'ensembles immobiliers	3,3	(2,6-4,1)
Nombre d'employés à temps complet[1]	6,5	(3,7-9,3)
Nombre d'employés à temps partiel[1]	1,6	(1,5-1,7)
Nombre de contractants[1]	3,1	(1,8-4,4)
Offices d'habitation de moins de 100 logements		
Nombre de logements	20	(18-22)
Nombre d'ensembles immobiliers	1,3	(1,2-1,4)
Nombre d'employés à temps complet[1]	0,1	(0,0-0,2)
Nombre d'employés à temps partiel[1]	1,4	(1,3-1,6)
Nombre de contractants[1]	1,0	(0,7-1,3)
Offices d'habitation de 100 à 999 logements		
Nombre de logements	228	(200-257)
Nombre d'ensembles immobiliers	6,8	(6,1-7,4)
Nombre d'employés à temps complet[1]	4,0	(3,3-4,7)
Nombre d'employés à temps partiel[1]	2,5	(2,0-2,9)
Nombre de contractants[1]	1,3	(0,9-1,7)
Offices d'habitation de 1 000 logements et plus		
Nombre de logements	5 531	(1608-9454)
Nombre d'ensembles immobiliers	97,0	(35,1-158,9)
Nombre d'employés à temps complet[1]	115,3	(35,0-195,6)
Nombre d'employés à temps partiel[1]	9,0	(0,0-20,0)
Nombre de contractants[1]	118,6	(13,9-223,3)

1. En décembre 2008.

* Intervalle de confiance.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Comme le montre le tableau suivant pour l'ensemble des offices, le nombre moyen d'heures travaillées par le directeur pour 100 logements est plus élevé en 2009 qu'en 1989. Cela ne semble pas être le cas pour le nombre d'heures travaillées par les autres employés.

TABLEAU 32

MOYENNE DES HEURES TRAVAILLÉES PAR SEMAINE DANS LES OFFICES D'HABITATION, QUÉBEC, 1989 ET 2009

	1989	2009	
	Moyenne[1]	Moyenne[2]	(IC* à 95 %)
Nombre d'heures travaillées par semaine pour 100 logements			
Directeur	63,8	70,0	(63,6-76,4)
Autres employés	58,7	55,3	(50,6-60,0)
Total	122,5	121,4	(111,2-131,5)

1. Le nombre d'heures pour 100 logements en 1989 inclut tous les types de logements (coopératives et autres).
2. Le total diffère quelque peu de la somme du nombre d'heures travaillées par le directeur et les autres employés en raison des valeurs manquantes pour l'une ou l'autre des variables.

* Intervalle de confiance.

Sources : enquête auprès des gestionnaires d'ensembles de logements publics, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 1989; sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

TABLEAU 33

NOMBRE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION SELON LA TAILLE DE L'OFFICE, QUÉBEC, 2009

	Moins de 100 logements	De 100 à 999 logements	1 000 logements et plus
Nombre d'années d'expérience			
En gestion de logements publics	12,4	17,1	18,9
(IC* à 95 %)	(11,1-13,7)	(15,4-18,9)	(12,3-25,5)
En gestion immobilière[1]	16,2	22,0	28,8
(IC* à 95 %)	(14,5-17,8)	(19,8-24,3)	(18,2-39,3)

1. Nombre total d'années d'expérience en gestion de logements publics et d'autres types de propriétés.

* Intervalle de confiance.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Il semble qu'en moyenne, les directeurs ont plus d'expérience dans la gestion immobilière qu'il y 20 ans, et ce, autant dans la gestion de logements publics (13,0 années par rapport à 8,2) que dans la gestion immobilière en général (17,0 années comparativement à 10,7). Cette expérience augmente avec la taille des offices d'habitation (tableau 33). Il apparaît également que les directeurs des offices d'habitation canadiens sont plus scolarisés que ceux d'il y a 20 ans (les données pour le Québec ne sont pas publiées) (tableau 34). Par exemple, 35 % des directeurs québécois avaient un certificat ou un diplôme universitaire en 2009, comparativement à 13 % au Canada en 1989.

Pour compléter cette information, on a questionné les directeurs sur leur domaine d'études. Parmi ceux ayant une formation postsecondaire, plusieurs ont étudié en administration (48 %) ou encore en comptabilité, en gestion ou en ressources humaines (21 %). Les autres domaines sont les sciences humaines, les lettres ou l'enseignement (14 %), les sciences pures, le génie ou la bureautique (10 %) et le secrétariat (7 %). Une petite part des directeurs (6 %) n'ont pas répondu à la question.

TABLEAU 34

NIVEAU DE SCOLARITÉ DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION, QUÉBEC, 2009 ET CANADA, 1989

	Québec, 2009	Canada, 1989
Études secondaires non terminées	2,7**	14,5
Études secondaires terminées	13,4*	22,6
Études techniques, professionnelles ou collégiales	39,8	35,2
Études universitaires non terminées	9,0*	14,5
Certificat universitaire	12,8*	–
Diplôme universitaire (baccalauréat, maîtrise, doctorat)	22,4	13,2

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Sources : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009; sondage réalisé auprès des gestionnaires d'ensembles de logements publics par la Société canadienne d'hypothèques et de logement en 1989.

EN BREF...

Le nombre de logements ou d'ensembles immobiliers par office d'habitation a augmenté quelque peu depuis 1989. Alors que le nombre total d'heures travaillées par les autres employés, par semaine et pour 100 logements, semble être resté stable entre 1989 et 2009, il apparaît que le nombre d'heures travaillées par le directeur a augmenté, passant de 63,8 heures en moyenne à 70,0 heures.

Par rapport à 1989, les directeurs québécois étaient, en 2009, plus scolarisés et avaient une plus longue expérience en gestion de logements publics ou en gestion immobilière en général que leurs confrères canadiens. De plus, les directeurs qui sont responsables d'un plus grand nombre de logements et d'ensembles immobiliers possèdent généralement plus d'expérience en gestion immobilière.

3.3.2 ÉVOLUTION DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Comment le déficit d'exploitation a-t-il évolué au cours de la période à l'étude ?

Le déficit d'exploitation – les dépenses moins les revenus – a été analysé en tenant compte du PQI mis en place en 2007. En effet, le poste budgétaire RAM (remplacement, amélioration et modernisation) ne constitue pas seulement une dépense puisqu'il contribue au capital. Le déficit d'exploitation sans le RAM est donc l'indicateur privilégié.

Entre 1997 et 2008, en dollars constants, le déficit d'exploitation a diminué de 23 %. Plus précisément, les revenus ont baissé de 10 %, tandis que les dépenses ont augmenté de 12 %. Les revenus de loyer et de l'électricité domestique ont diminué (11 % et 10 % respectivement). Précisons que ces revenus ont augmenté en dollars courants, mais pas suffisamment pour suivre la dévalorisation du dollar entre 1997 et 2008. La diminution des dépenses (lorsque le RAM est exclu) est surtout attribuable à la baisse de 32 % du financement hypothécaire au cours de la période. De plus, les dépenses en énergie, en taxes et en assurances ont diminué de 16 %. Cette réduction est surtout imputable à l'électricité et aux taxes.

Si l'on exclut les dépenses relatives au RAM, seules les dépenses d'administration, de conciergerie et d'entretien ont augmenté. Les frais d'administration ont augmenté entre 1997 et 2002, mais ont diminué par la suite. Quant à l'augmentation des dépenses de conciergerie et d'entretien, elle surprend peu compte tenu du vieillissement du parc de logements. On peut s'attendre à une stabilisation de ces dépenses à la suite des investissements dans le remplacement, l'amélioration et la modernisation des équipements.

TABLEAU 35

REVENUS ET DÉPENSES D'EXPLOITATION DU PROGRAMME HLM PUBLIC, QUÉBEC, 1997, 2002 ET 2008 (EN MILLIERS DE DOLLARS CONSTANTS DE 2008)[1]

	1997	2002	2008[2]	Variation 1997-2008 (%)
Revenus totaux[3]	250 555	235 910	224 762	- 10
Dépenses totales (RAM inclus)[4]	532 423	510 301	593 661	12
Dépenses totales (RAM exclu)[4]	498 123	458 043	415 111	- 17
Dépenses :				
Administration	30 127	35 820	34 124	13
Conciergerie et entretien	63 241	65 687	67 954	7
Énergie, taxes et assurances	150 072	135 920	126 667	- 16
Remplacement, amélioration et modernisation (RAM)	34 300	52 258	178 549	421
Financement – Contrepartie I-SHQ	239 022	203 786	161 620	- 32
Services à la clientèle	15 642	12 922	14 937	- 5
Déficit d'exploitation[5] (RAM inclus)	281 868	274 391	368 898	31
Déficit d'exploitation[5] (RAM exclu)	247 568	222 133	190 349	- 23
Déficit d'exploitation[5] par logement (RAM inclus)	4 501	4 383	5 892	31
Déficit d'exploitation[5] par logement (RAM exclu)	3 953	3 548	3 040	- 23
Nombre de logements	62 630	62 608	62 606	–

1. Les dollars constants sont calculés à partir de l'indice des prix à la consommation de Statistique Canada, CANSIM, matrice 326-0020; calculs faits par la Société d'habitation du Québec.
2. Pour 2008, les revenus et dépenses sont en grande partie ceux et celles qui figurent dans le budget et non dans les états financiers, qui n'étaient pas disponibles au moment de l'extraction des données. À ce sujet, voir l'annexe 4.
3. Les revenus excluent la récupération des dépenses de sinistres et les revenus extraordinaires.
4. Les dépenses excluent les mesures de conservation d'énergie (récupérées ailleurs) et les frais de sinistres.
5. Le déficit d'exploitation est égal aux dépenses moins les revenus.

Source : Société d'habitation du Québec, système Analyse budgétaire et suivi financier, 9 février 2010.

EN BREF…

Alors que le déficit d'exploitation des HLM (RAM inclus) a augmenté de 31 % en dollars constants, il a diminué de 23 % si l'on exclut ce poste de dépenses. Cette diminution est liée à la baisse du financement hypothécaire; la réduction des dépenses en électricité et en taxes y contribue également.

La diminution des revenus de loyers, en dollars constants, de même que l'augmentation des dépenses d'administration, de conciergerie et d'entretien freinent la baisse du déficit d'exploitation.

3.3.3 MESURES POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

Quel bilan peut-on faire des économies d'énergie ?

Mesures mises en place dans les ensembles immobiliers

Un bon nombre d'offices d'habitation ont mis en place des mesures pour économiser l'énergie. Ces dernières sont de huit types, d'après la description qu'en ont faite les répondants au questionnaire sur l'ensemble immobilier (tableau 36). Dans plus de huit ensembles immobiliers sur dix, au moins une mesure a été prise. L'installation de thermostats et les changements d'éclairage, qui sont subventionnés par Hydro-Québec, sont les mesures les plus populaires. Les autres mesures sont variées : installation de ventilateurs, d'échangeurs d'air ou de récupérateurs de chaleur, programmation des chauffe-moteurs, échangeur à plaques et mur solaire. La sensibilisation faite auprès des locataires porte, par exemple, sur la consommation d'électricité en général, l'utilisation d'ampoules moins énergivores ou de chauffe-moteurs, ou encore la fermeture des portes extérieures.

Pour évaluer si des économies d'énergie ont été réalisées, les coûts de l'électricité et des combustibles ont été calculés à partir de l'année ou, si les données sont disponibles, des deux années précédant et suivant l'implantation des mesures. La différence annuelle moyenne, par logement (avant et après), a ensuite été calculée. Les différences de coûts de l'énergie ont pu être estimées seulement pour les mesures mises en place entre 1998 et 2007, soit pour 35 % d'entre elles. En effet, 62 % des mesures déclarées ont été implantées en 2008 ou 2009 et 3 %, avant 1998. Quoique partielles, les estimations présentées au tableau 37 permettent d'affirmer que les mesures pour économiser l'énergie ont entraîné une diminution des coûts énergétiques, même pour une courte période d'observation de trois à cinq ans. Les économies varient de 24 $ à 190 $ par année, par logement. Lorsque plusieurs mesures ont été mises en place dans un ensemble immobilier, la différence des coûts est cependant influencée par toutes ces mesures.

TABLEAU 36

Ensembles immobiliers où l'on a mis en place des mesures pour économiser l'énergie, Québec, 1982 à 2009

	%	Nombre
Installation de thermostats	68,3	416
Changement d'éclairage	34,3	208
Remplacement de toit, portes ou fenêtres	24,5	148
Isolation	5,0	30
Amélioration du système de chauffage	3,2*	20
Sensibilisation des locataires	2,0*	12
Laveuses Energy Star	1,9*	11
Autres mesures	2,4*	15
Au moins une mesure	82,9	487
Aucune mesure	17,1	103
Ensemble	100,0	595

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

TABLEAU 37

Variation des coûts de l'énergie avant et après la mise en place de diverses mesures pour économiser l'énergie, entre 1998 et 2007, par année et par logement, Québec (en dollars constants de 2008)[1]

	Moyenne[2] ($)	IC (95 %)
Installation de thermostats	- 41	(- 74, - 9)
Changement d'éclairage	- 27	(- 52, - 2)
Remplacement de toits, portes ou fenêtres	- 24	(- 47, - 1)
Isolation	- 48	(- 111, - 15)
Amélioration du système de chauffage	- 190	(- 270, - 111)
Sensibilisation des locataires	- 62	(- 105, - 19)
Laveuses Energy Star	- 187	(- 571, 197)
Autres mesures	- 29	(- 74, 17)

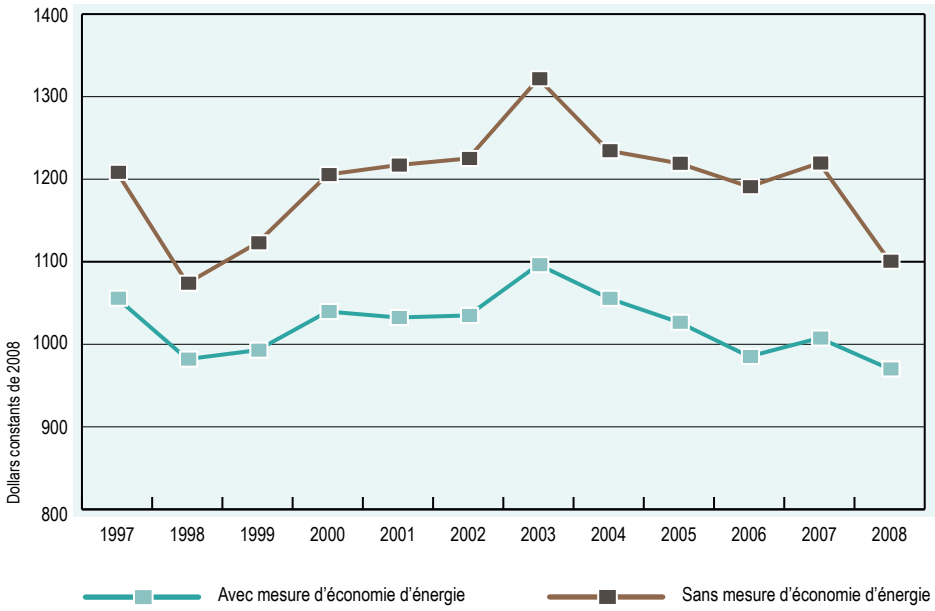
1. Les dollars constants sont calculés à partir de l'indice des prix à la consommation d'énergie liée aux logements au Québec (Statistique Canada, CANSIM, matrice 326-0020; calculs faits pas la Société d'habitation du Québec).
2. Il s'agit d'une moyenne pondérée par ensemble immobilier.

Sources : Société d'habitation du Québec, système Analyse budgétaire et suivi financier, 9 février 2010; sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Le graphique 2 illustre les données de façon globale. Il présente l'évolution, entre 1997 et 2008, du coût moyen de l'énergie par logement selon qu'une mesure a été mise en place ou non dans l'ensemble immobilier (voir aussi le tableau C.2 à l'annexe 9). Les différences de coûts semblent s'accentuer avec les années et l'augmentation des mesures mises en place. Ceux-ci varient de 153 $ en 1997 à 212 $ en 2007.

GRAPHIQUE 2

Coût moyen de l'énergie par logement entre 1997 et 2008, selon qu'une mesure pour économiser l'énergie a été mise en place ou non, dans les HLM publics, Québec (en dollars constants de 2008)



Sources : Société d'habitation du Québec, système Analyse budgétaire et suivi financier, 9 février 2010; sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Enfin, dans le but de présenter un indicateur synthétique, la différence a aussi été calculée entre les périodes 1997-2002 et 2003-2008 pour tous les ensembles immobiliers. En moyenne, les ensembles n'ayant adopté aucune mesure ont vu leurs coûts énergétiques augmenter de 38 $ par année, par logement, alors qu'en moyenne, les coûts sont restés stables pour les ensembles qui ont mis en place au moins une mesure (la moyenne est de 0 $).

Précisons toutefois que ces données ont une limite, car le coût de la mise en place des mesures n'a pu être comptabilisé ou soustrait de l'économie d'énergie réalisée. Un projet portant sur la réalisation du bilan énergétique de tous les HLM publics est en cours à la SHQ.

Comportements des locataires

En ce qui concerne les comportements individuels, la majorité des ménages qui habitent dans un HLM utilisent très souvent (53 %) ou souvent (23 %) l'eau froide pour faire le lavage; les autres l'utilisent rarement (11 %) ou jamais (13 %). Les ménages qui occupent les logements familiaux sont plus nombreux que ceux qui habitent dans les logements pour personnes âgées à laver leurs vêtements à l'eau froide très souvent (60 % par rapport à 48 %). Ainsi, les ménages âgés sont plus nombreux à ne jamais le faire (17 % comparativement à 8 %).

Par ailleurs, la température médiane dans les logements pour les familles est de 21ºC le jour et de 20 ºC la nuit. Dans les logements

destinés aux personnes âgées, elle se situe à 22 ºC le jour et à 21 ºC la nuit. Près de quatre ménages sur dix disent abaisser la température de leur logement la nuit. Ce sont surtout les ménages âgés qui ont adopté ce comportement : 43 % contre 32 % des familles. Le tableau suivant présente la distribution des ménages selon la différence de température du logement le jour et la nuit.

Signalons cependant que le taux d'absence de réponse est élevé pour ces questions : 17 % pour la température le jour et 22 % pour la température la nuit, ce qui correspond à un taux de non-réponse de 23 % pour la différence entre le jour et la nuit. Une analyse des facteurs liés à l'absence de réponse montre qu'il ne dépend pas du groupe d'âge ni du sexe ou du type de ménage, mais qu'il est plus élevé chez les locataires d'un logement pour les familles.

TABLEAU 38

Répartition des ménages (en %) selon la différence de température dans leur logement entre le jour et la nuit, Québec, 2009

Différence en degrés Celsius	Logements pour les familles	Logements pour les personnes âgées	Ensemble
≤ 0º	67,7	56,7	61,3
1º	9,5	14,5	12,4
2º	11,4	13,7	12,8
≥ 3º	11,4	15,1	13,6

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

EN BREF…

L'examen des états financiers liés aux mesures d'économie d'énergie déclarées par les directeurs des offices d'habitation, par ensemble immobilier, montre une certaine efficience des mesures mises en place malgré l'imprécision des données. Dans l'ensemble, les coûts énergétiques ont augmenté en moyenne de 38 $ par logement entre 1997 et 2008 dans les ensembles où aucune mesure n'a été utilisée, alors qu'ils sont restés les mêmes dans les autres ensembles.

Déjà, plusieurs locataires utilisent souvent l'eau froide pour faire le lavage et baissent la température de leur logement la nuit. La sensibilisation des locataires est une mesure rarement appliquée, selon les réponses du sondage auprès des directeurs, mais elle semble porter fruit. Même s'il se peut que cette mesure soit utilisée en combinaison avec d'autres mesures, ces résultats sont encourageants.

3.3.4 DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE

L'implication des locataires est-elle liée aux dépenses en développement social et communautaire ?

Les activités de développement social et communautaire sont réalisées non seulement par les offices d'habitation, mais aussi par des organismes du milieu, des bénévoles, etc. Les subventions accordées pour ces activités dans le cadre du programme HLM public constituent seulement une part des sommes investies en développement social et communautaire. D'autres organismes et programmes y contribuent, tels que le PAICS, financé par la SHQ et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

En 2004, le PAICS a été évalué et il s'est révélé efficace, « et cela, davantage en regard des effets sur le développement personnel que sur le milieu de vie – ces derniers étant perceptibles à plus long terme. Plusieurs impacts positifs sur la santé et l'adaptation sociale chez les enfants, les adolescents et les adultes ont été attribués au programme[66] ». L'efficience, quant à elle, n'a pas été évaluée. Les effets des activités de développement social et communautaire ne sont pas faciles à démontrer. La comparaison de divers moyens et coûts pour obtenir les mêmes effets s'avère très complexe. Dans cette section, on examinera si les dépenses pour des activités sociales et communautaires et les subventions aux associations de locataires ont un lien avec la participation des locataires afin d'évaluer indirectement leur efficience.

66 . P. Denault et M. Ouellet, *Évaluation du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)*, Société d'habitation du Québec, 2004, 43 p. et annexes.

Selon les états financiers de 2008, les offices d'habitation ont déclaré avoir subventionné les associations de locataires dans 79 % des ensembles immobiliers et dépensé pour des activités sociales et communautaires dans 59,7 % des ensembles. Chaque année, le budget normé des subventions aux associations de locataires est de 15 $ par logement (incluant les frais d'assurance). Le montant disponible pour les activités sociales et communautaires provenait, en 2008, du retour supplémentaire de taxe sur les produits et services relative aux dépenses d'entretien, de rénovation ou de remplacement. L'analyse sera faite en distinguant les ensembles selon qu'il y a eu de telles dépenses ou non. D'abord, seuls les ensembles immobiliers des offices de petite taille se distinguent par des subventions moins fréquentes aux associations de locataires (tableau 39). C'est tout de même la majorité qui déclare en avoir utilisé. Quant aux dépenses pour des activités sociales et communautaires, leur fréquence augmente avec la taille des offices d'habitation. Dans les offices de petite taille, de telles dépenses sont engagées dans près de trois ensembles sur dix seulement. Comme disent certains des directeurs interrogés sur les activités offertes, « les locataires s'intègrent aux activités avec les autres citoyens : bingo, danse, marche en plein air, etc. ».

L'examen des deux postes de dépenses combinés permet de mieux connaître tous les investissements visant la participation des locataires. Un peu plus de la moitié des ensembles immobiliers (55,3 %) déclarent avoir fait les deux types de dépenses. Dans les offices de moins de 100 logements, aucun de ces types de dépenses n'est fait dans le tiers des ensembles immobiliers, contre moins d'un dixième des ensembles dans les plus grands offices.

TABLEAU 39

Ensembles immobiliers (en %) pour lesquels certaines dépenses ont été déclarées, Québec, 2008

		Moins de 100 logements	De 100 à 999 logements	1 000 logements et plus	Ensemble
Subvention à une association de locataires		58,9	88,2	93,2	79,0
Dépenses pour des activités sociales et communautaires		29,8	62,3	88,0	59,7
Ces postes de dépenses combinés :	Aucun des deux	33,4	7,3*	6,0*	16,6
	L'un ou l'autre	44,5	34,9	6,9*	28,1
	Les deux	22,1	57,8	87,2	55,3

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

Sources : Société d'habitation du Québec, système Analyse budgétaire et suivi financier, 9 février 2010; sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

La présence d'une association de locataires dans l'immeuble est liée au versement d'une subvention pour cette association; effectivement, 59,9 % des ensembles qui reçoivent une subvention ont une association, contre 36 % des ensembles où aucune subvention n'est versée (tableau 40). Il est possible que les locataires d'un ensemble soient membres d'une association située ailleurs sur le territoire de l'office, ou encore que ce poste de dépenses soit remis par l'office d'habitation à un groupe de locataires non légalement regroupés en une association. Enfin, les dépenses sont celles de 2008, alors que les données sur la présence d'une association concernent l'année 2009. Cela peut atténuer la relation entre ces variables.

TABLEAU 40

Présence (en %) d'une association de locataires dans les ensembles immobiliers en 2009, selon qu'une subvention a été déclarée ou non à cet effet en 2008, Québec

	Présence d'une association de locataires	
	Présence	Absence
Subvention à une association de locataires		
Oui	59,9	40,1
Non	36,0	64,0

Sources : Société d'habitation du Québec, système Analyse budgétaire et suivi financier, 9 février 2010; sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Le nombre de domaines de participation des locataires (voir la section 3.2.4) varie selon qu'une subvention est versée ou non à une association de locataires (tableau 41). Lorsqu'une association de locataires a été subventionnée, les locataires s'impliquent plus fréquemment (55,8 % par rapport à 31,0 %) dans quatre à sept domaines (entretien des espaces communs, activités sociales, préparation du budget, formulation du règlement de l'immeuble, sécurité, prévention du vandalisme ou représentation au sein de comités), plutôt que dans moins de quatre domaines.

Le nombre de domaines de participation des locataires à la gestion n'est pas lié à la déclaration de dépenses pour des activités sociales et communautaires, selon le test statistique. Par contre, la représentation des locataires au sein de comités, un des domaines de participation les plus fréquents, est liée de façon négative à ce poste de dépenses. En effet, elle est plus faible lorsque ce type de dépenses est déclaré (58 %) que lorsqu'il ne l'est pas (75 %).

L'autre domaine de participation que les locataires choisissent le plus souvent, l'organisation d'activités sociales ou récréatives, n'est pas associé aux dépenses pour des activités sociales et communautaires, selon les statistiques.

TABLEAU 41

Nombre (en %) de domaines de participation des locataires dans les ensembles immobiliers, selon qu'une subvention à une association de locataires a été déclarée ou non en 2008, Québec, 2009

	Aucun	1	2	3	4 et plus
Subvention à une association de locataires					
Subvention	9,1	7,7	14,0	13,4	55,8
Pas de subvention	13,8*	12,0*	24,3	19,0	31,0

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

EN BREF...

L'efficience des activités sociales et communautaires n'a pas été évaluée comme telle, mais quelques liens ont été observés entre les dépenses pour ces activités et l'implication des locataires.

Dans 79 % des ensembles immobiliers, une subvention est versée pour une association de locataires. Lorsqu'une telle subvention est attribuée, il y a effectivement une association dans 59,9 % des ensembles, mais il n'y en a pas dans 36,0 % des cas.

Lorsqu'une subvention est versée à une association de locataires, ces derniers sont plus susceptibles de participer à de nombreux aspects de la gestion de l'ensemble immobilier, selon les directeurs.

Les ensembles immobiliers qui n'ont pas d'association de locataires déclarent un peu plus souvent des dépenses pour des activités sociales et communautaires. Il n'existe aucun lien entre ces dépenses et le nombre de domaines de participation des locataires à la gestion, sauf pour un des domaines de participation : la représentation au sein de comités. L'absence de représentation des locataires au sein de comités est liée à une plus grande fréquence des dépenses pour ce type d'activités, ce qui semble compenser, en quelque sorte, le manque de participation des locataires.

3.3.5 COÛTS COMPARATIFS DES DIVERSES FORMES DE LOGEMENT SOCIAL

Quels sont les coûts de maintien du parc de HLM par rapport aux coûts des autres solutions pour loger les ménages à faible revenu ?

Comme il a été mentionné plus haut (section 3.1.3), les autres solutions pour loger les ménages ayant des besoins impérieux de logement incluent des programmes qui offrent des logements à 25 % du revenu et d'autres qui procurent une aide moins substantielle. Les programmes du premier groupe comprennent, en plus du programme HLM public, le programme HLM privé (coopératives et OBNL) et le Programme de supplément au loyer, qui comporte plusieurs volets. Les autres logements sont fournis dans le cadre du programme Allocation-logement, une aide à la personne, et des programmes d'aide à la construction de logements comme AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec, volet social et communautaire. Dans cette section, les études existantes sur le sujet seront utilisées.

Tout d'abord, selon l'étude des crédits 2009-2010 de la SHQ (budget 2008), les coûts moyens des programmes qui offrent un logement à 25 % du revenu sont les suivants : 531 $ par logement, par mois pour un logement offert dans le cadre du programme HLM public, volet régulier, 406 $ pour un logement à loyer modique privé, volet COOP-OBNL, et 269 $ pour un logement prévu par le Supplément au loyer, si l'on exclut le volet « aide d'urgence »[67]. Les coûts plus élevés pour le programme HLM public peuvent être dus, en partie, aux dépenses de RAM dans le cadre du PQI. Quant aux coûts plus élevés du programme HLM (public ou privé) par rapport au PSL, ils peuvent être associés au financement du parc de logements et aux services à la clientèle.

Des études de simulation réalisées en 1990 et 2007 visaient à comparer les coûts d'éventuels HLM et du Supplément au loyer[68, 69]. Des scénarios ont été élaborés à partir d'hypothèses de travail concernant la période d'amortissement du projet, le taux d'intérêt d'un emprunt, les frais d'exploitation, les revenus de loyers et leur hausse annuelle.

Les coûts comparatifs évalués en 1990 pour un HLM nouvellement construit et un loyer offert dans le cadre du Supplément au loyer, volet « aide d'urgence », étaient de 597 $ et 191 $ par mois par logement, une différence de 212 %. Selon la simulation de 2007, ils étaient respectivement évalués à 574 $ et 377 $ par mois, par logement, une différence de 52 % observée pour la première année. À noter que l'étude de 2007 utilise les coûts du volet « aide d'urgence » du PSL, qui sont plus élevés que ceux des autres volets, ce qui peut réduire la différence estimée entre les coûts des logements HLM et ceux du PSL. Après 27 ans, compte tenu des hypothèses de base, les coûts s'inversent : les logements HLM deviennent plus économiques que ceux pour lesquels un Supplément au loyer est versé. Les montants totaux déboursés deviennent équivalents après environ 49 ans d'existence des deux programmes.

En théorie, le Supplément au loyer permettrait, pour un même coût, d'aider trois fois plus de ménages à court terme, selon l'étude de 2007. En 2008, le nombre de ménages aidés par le volet régulier du programme HLM public et par le PSL a été respectivement de 62 882 et de 17 618 ménages, en excluant les 2 667 ménages du volet « aide d'urgence »[70]. En 1994, il avait atteint 62 550 et 12 486[71] ménages.

L'Association des offices municipaux d'habitation du Québec avait comparé, pour sa part, les coûts d'exploitation des HLM à ceux des coopératives et des OSBL[72]. En 1996, le déficit pour l'ensemble des HLM était de 326 $ par logement, de 586 $ pour les coopératives et de 447 $ pour les OSBL. À titre comparatif, mentionnons qu'en 1996, le déficit du PSL se chiffrait à 252 $ par logement.

Parmi les avantages du programme HLM figurent l'aide accordée à une clientèle très démunie, la garantie d'un logement à long terme, la constitution d'un capital immobilier de bonne qualité dont les coûts se stabilisent à long terme, l'effet indirect sur le marché et l'offre facilitée des services à la clientèle. Dans le passé, le programme HLM public a été utilisé pour promouvoir l'amélioration des quartiers et cela reste un acquis. Selon les études, la souplesse du Programme de supplément au loyer est un avantage autant pour la clientèle, qui profite de choix plus variés de logement et de milieux, que pour les gestionnaires,

67. Société d'habitation du Québec, étude des crédits 2009-2010, calcul effectué par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes.
68. Dany Dutil, *Différence de coûts entre l'octroi d'une unité HLM et un supplément au loyer - simulation d'un cas*, Société d'habitation du Québec, document de travail, 2007.
69. Société d'habitation du Québec, *La SHQ propriétaire et locataire de logements – Considérations économiques et sociales*, 1990, 29 p. et annexes.
70. Société d'habitation du Québec, étude des crédits 2009-2010, calcul effectué par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes.
71. Société d'habitation du Québec, rapport annuel de 1994.
72. Association des offices municipaux d'habitation du Québec, *Étude comparative des coûts d'exploitation OHM – Coops – OSBL*, 1997, 17 p.

qui peuvent mettre fin à la subvention lorsque le besoin cesse et transférer plus rapidement l'aide financière à un autre ménage. L'anonymat possible de la clientèle et la mixité sociale sont d'autres avantages, de même que l'encouragement à la mobilité[73, 74, 75].

Finalement, les études montrent qu'il y a un intérêt à offrir les deux solutions parce qu'elles présentent chacune des avantages. Comme il a été écrit dans le rapport de la SHQ en 1990, « pour l'ensemble des besoins de la société québécoise, les deux programmes doivent continuer d'exister. Toutefois, le programme HLM, à cause de ses avantages, doit demeurer la pierre angulaire des interventions en matière de logement social ». De façon plus globale, considérant que les formes d'aide sont diversifiées et liées autant à la demande qu'à l'offre de logements, une étude récente mentionne que « […] nous aurions tendance à conclure que le Québec a, dans le passé, su trouver un bon équilibre entre l'aide à la personne et l'aide à la pierre[76] ».

EN BREF…

À court terme, le coût du programme HLM public s'avère plus élevé que celui du Programme de supplément au loyer. Selon des études de simulation, les coûts annuels deviennent équivalents après 27 ans environ et les coûts cumulatifs, après 49 ans. Ces études soulignent les caractéristiques distinctives des programmes (services, participation des locataires), sans chiffrer ces différences. Finalement, les divers programmes se complètent en répondant à des besoins variés.

3.3.6 SOUS-OCCUPATION ET FACTEURS EXPLICATIFS

Quelle est l'importance de la sous-occupation et de la vacance des logements ?

Sous-occupation

La Rochelle (2005) a étudié la sous-occupation en tenant compte des critères d'occupation du logement social. Il y a sous-occupation lorsqu'un ménage occupe un plus grand logement que celui auquel il a droit selon les normes du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique. À partir d'un échantillon de 30 offices d'habitation regroupant près de 5 000 logements, l'auteur a évalué à 10 % le taux de sous-occupation au Québec en 2005. Cette sous-occupation était plus importante pour 2 % des logements seulement, c'est-à-dire que deux chambres ou plus ne s'avéraient pas nécessaires.

Dans le *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social, 2006*[77], la sous-occupation est définie comme un nombre de chambres supérieur au nombre de personnes. Les studios et les logements d'une chambre ne pouvant, par définition, être sous-occupés, la sous-occupation est calculée pour les logements de deux chambres ou plus : au moins 28,7 % de ces logements seraient sous-occupés. En 1989, la sous-occupation des logements se situait plutôt à 20,4 %. Elle serait plus faible à Montréal qu'ailleurs au Québec (18,4 % par rapport à 33,2 %). Lorsque les studios et les logements d'une chambre sont aussi considérés, c'est 11,1 % des logements qui sont sous-occupés.

Selon le sondage de 2009 mené auprès des locataires, si l'on considère tous les logements et que l'on utilise le même indicateur, 12,4 % d'entre eux seraient sous-occupés. Bien que le sondage permette de tenir compte du type de ménage, du nombre d'enfants mineurs et du nombre d'adultes (une chambre pour un couple, pour un adulte, pour un ou deux enfants), la mesure demeure imparfaite, car on ne connaît ni l'âge ni le sexe des enfants. En tenant compte ainsi du type de ménage, on estime que 17,4 % des logements pourraient être sous-occupés. Cette proportion pourrait même être plus élevée si des enfants ont moins de sept ans ou s'ils sont du même sexe. Par ailleurs, 14,8 % des logements ont une seule chambre non occupée selon les critères d'occupation et pour 2,6 % des logements, il y aurait plus d'une chambre de trop.

73. Société d'habitation du Québec, 1990, *op.cit*.
74. Dutil, 2007, *op.cit*.
75. Michael Oxley, « Aide à la pierre ou aide à la personne – Comment faire le bon choix ? », *Habitat et Société*, no 47, 2007, p. 6-12.
76. Laberge et Montmarquette, *L'aide au logement au Québec – Rapport de projet*, 2010RP-09, CIRANO, 2010, 83 p.
77. Leduc, *op.cit*

Rappelons les raisons soulevées dans le rapport de La Rochelle pour expliquer la sous-occupation. Dans un premier temps, elle est causée par le départ des enfants, les ruptures d'union ou un décès. Par la suite, plusieurs raisons rendent difficile le transfert des ménages : les coûts de remise en état de deux logements lorsqu'un transfert est effectué, le nombre élevé de transferts à coordonner tout en répondant aux nouvelles demandes dans les grands centres et, dans les municipalités comptant moins de 1 000 logements HLM, le nombre limité des divers types de logements, la faible demande pour les grands logements et pour ceux de deux chambres à coucher destinés aux personnes âgées, le manque relatif de logements d'une chambre et l'environnement parfois peu invitant.

Vacance

En 1990, l'évaluation par la SCHL du programme de logement public a révélé qu'il existait un faible taux de vacance. Au Québec, celui-ci était de 10,8 % (3 848 logements inoccupés pendant au moins un mois au cours des 12 mois précédant l'enquête). Pour 16,8 % des ensembles comptant des logements inoccupés pour une longue durée (954 logements), le faible besoin contribuait à cette inoccupation. Les autres raisons étaient la demande peu élevée pour des studios et pour des logements de quatre ou cinq chambres, ou encore le mauvais état de l'immeuble.

Actuellement, au Québec, les logements vacants depuis au moins quatre mois sont censés être déclarés tous les six mois. Au 31 décembre 2006, un total de 209 logements étaient déclarés vacants, soit moins de 1 % des logements (SHQ, Système VAC, rapport sur les logements vacants). Cette définition de la vacance est plus restreinte que celle de 1990 et les données ne sont pas comparables. L'occupation des logements vacants aurait un effet négligeable sur le déficit d'exploitation du programme HLM public, du moins à l'échelle québécoise.

EN BREF…

Les données de l'étude sur le profil des locataires de HLM en 2006 et celles sur la sous-occupation en 2005 concordent : de 10 % à 12 % des logements HLM sont sous-occupés. Selon les résultats du sondage mené auprès des locataires en 2009, cette proportion pourrait être un peu plus élevée (17,4 %). Les logements sont sous-occupés pour une seule chambre en grande majorité; seulement de 2 % à 3 % le sont de façon importante, c'est-à-dire pour plus d'une chambre.

Selon le rapport sur les logements vacants, le nombre de logements inoccupés est négligeable.

3.4 IMPACT

L'évaluation de l'impact du programme a pour but de mesurer les conséquences ou effets autres que ceux prévus dans le programme.

3.4.1 VIE DANS UN HLM ET INTÉGRATION EN EMPLOI

Est-ce que vivre dans un HLM favorise l'intégration en emploi ?

Comme il est mentionné à la section 3.1.4, selon le sondage réalisé auprès des locataires de HLM, 17,1 % des soutiens de ménages ayant moins de 65 ans sont sans emploi mais capables de travailler. On s'est demandé si le nombre d'années de vie dans un HLM était lié au fait de travailler ou non. On n'observe aucune association statistique entre l'occupation principale et le nombre d'années en HLM, ni chez les personnes de moins de 65 ans ni, plus particulièrement, chez les soutiens de famille avec des enfants.

Les données administratives de 2006[78], plus complètes, montrent que les couples avec des enfants et les familles monoparentales qui occupent un logement social (HLM public ou Supplément au loyer) depuis plus longtemps sont plus susceptibles de tirer leur principale source de revenu du travail. Les proportions s'élèvent à 35 % et à 47 % respectivement chez les couples qui habitent dans un HLM depuis moins d'un an et chez ceux qui y sont depuis 10 ans et plus; chez les familles monoparentales, ces proportions

78. Leduc, *op.cit*; calculs faits par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes.

sont de 25 % et 33 %. La situation a-t-elle changé entre 2006 et 2009 ? Après combien d'années en HLM la situation d'emploi est-elle susceptible de s'améliorer ? Cette amélioration est-elle liée au fait de vivre dans un HLM ? Ces questions restent ouvertes.

Des questions supplémentaires ont été posées aux personnes sans emploi qui se déclaraient capables de travailler afin de savoir dans quelle mesure certaines activités ou certains services les aideraient à trouver un travail (tableau 42). Selon leurs réponses, l'aide à la recherche d'emploi ou une formation supplémentaire seraient « beaucoup » ou « suffisamment » utiles pour plus du tiers d'entre elles. Aussi, environ le tiers des parents d'enfants de moins de 18 ans (l'âge des enfants n'a pas été vérifié plus précisément) considèrent que l'accès à un service de garde les aiderait « beaucoup » ou « suffisamment ».
Près de la moitié (47,6 %) des personnes considèrent que l'une ou l'autre des formes de soutien les aiderait « beaucoup » ou « suffisamment », particulièrement les personnes de 35-44 ans, celles qui sont nées à l'extérieur du Canada et les chefs de familles monoparentales.

TABLEAU 42

Répartition (en %) des personnes de moins de 65 ans sans emploi et capables de travailler selon leur réponse à la question « Pensez-vous que les éléments suivants vous aideraient à trouver un travail ? » Québec, 2009

	Ces éléments les aideraient…				
	Beaucoup	Suffisamment	Un peu	Pas du tout	Pas de réponse
Aide à la recherche d'emploi	25,8	12,0	16,0	37,6	8,5
Formation supplémentaire	26,3	9,7	15,6	40,4	7,9
Accès à un service de garde[1]	27,2	8,0	7,4	47,5	10,0
Aide psychosociale	12,4	8,8	13,2	55,7	9,8

1. Parmi ceux qui ont des enfants de moins de 18 ans à la maison (48 % des personnes sans emploi sont des parents et 75 % de ceux-ci ont des enfants de moins de 18 ans).

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM au Québec en 2009, compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

EN BREF…

Selon le profil des locataires de HLM en 2006, les couples avec des enfants et les familles monoparentales sont plus susceptibles de tirer leur principale source de revenu du travail s'ils habitent dans un HLM depuis plus longtemps. Le sondage réalisé en 2009 ne montre pas de lien entre le nombre d'années dans un HLM et l'occupation principale.

Environ la moitié des locataires de HLM qui sont sans emploi et capables de travailler aimeraient recevoir une forme d'aide pour trouver un emploi. Des groupes cibles ont été déterminés.

3.4.2 IMPACT SUR LA QUALITÉ DE VIE DES MÉNAGES LOCATAIRES

Comment les locataires perçoivent-ils leur logement et leur milieu de vie ?

La majorité des locataires qui occupaient auparavant un logement privé considèrent que leur logement HLM répond mieux à leurs besoins, surtout pour ce qui est du coût du loyer (81 %) et de l'état du logement (63 %). Ils jugent également que la sécurité des environs est meilleure (55 %) et que la grandeur du logement est plus adéquate (54 %). La proximité des magasins, des loisirs ou des services de santé constitue une amélioration pour près de la moitié des locataires (49 %); il en est de même pour l'intimité ou l'indépendance (47 %).

À l'inverse, certains locataires sont d'avis que leur logement HLM répond moins à leurs besoins quant aux aspects suivants : la grandeur du logement (24 %), l'intimité ou l'indépendance (21 %), la proximité des magasins, des loisirs et des services de santé (18 %) ainsi que celle des amis et de la famille (16 %), la sécurité des environs (16 %) et l'état du logement (13 %). Le tableau C.3 présente l'ensemble des réponses à ce sujet.

L'adéquation entre le logement et les besoins est donc variable selon les aspects, et on ne connaît pas, pour les locataires, l'importance relative de ces aspects les uns par rapport aux autres.

Une évaluation de la satisfaction globale à l'égard du logement et de ses environs révèle une assez grande satisfaction des locataires de HLM : 53,4 % sont très satisfaits et 35,0 %, assez satisfaits; les autres sont peu ou pas satisfaits (8,4 % et 3,2 %, respectivement). Les locataires qui vivent dans des ensembles pour personnes âgées sont plus souvent très satisfaits que les locataires d'un logement familial (58,8 % par rapport à 46,1 %). La SCHL rapportait, pour 1989, un taux de satisfaction (très ou assez satisfait) de 92,2 % au Québec. Ce pourcentage ressemble à celui de 2009.

L'accès à un HLM a-t-il amélioré la qualité de vie du ménage ?

Le paiement d'un loyer correspondant à 25 % du revenu peut améliorer la qualité de vie du ménage. On a posé aux locataires la question suivante : « Le faible coût de votre loyer actuel vous permet-il, à vous ou aux autres membres de votre ménage, de vous offrir des biens ou services que vous ne pourriez pas vous offrir autrement ? » La question a été posée seulement aux locataires d'un HLM depuis moins de trois ans (19 %) afin de limiter les faux souvenirs. Les trois quarts des locataires ont répondu affirmativement, plus souvent les locataires d'un logement pour les familles ou les personnes seules que ceux d'un logement pour personnes âgées (79 % comparativement à 70 %).

Les locataires qui répondaient « oui » à la question étaient invités à mentionner les principaux biens ou services que leur ménage a pu s'offrir depuis qu'il habite dans un HLM. Il était possible d'énumérer jusqu'à trois éléments (question ouverte). En moyenne, 1,7 bien ou service a été mentionné. Le tableau 43 présente les résultats.

TABLEAU 43

Biens ou services[1] que pouvaient s'offrir les ménages qui habitaient dans un HLM depuis moins de trois ans, Québec, 2009

	% des ménages
Meilleure alimentation	36,8
Activités de loisirs	34,6
Biens pour la maison	34,1
Vêtements plus adéquats	22,3
Facilités de transport	21,0
Soins de santé ou soins dentaires	8,8
Paiement de dettes	6,5
Autres	7,0
Aucun en particulier	9,0

1. Plusieurs biens ou services peuvent avoir été mentionnés; il est inapproprié d'additionner ces proportions.

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par Jolicœur & Associés.

EN BREF…

L'accès à un logement HLM a amélioré la qualité de vie de la majorité des ménages locataires, surtout quant au coût du loyer (81 %) et à l'état du logement (63 %). La sécurité des environs et la grandeur du logement se sont améliorées pour un peu plus de la moitié des locataires.

Par contre, le quart des ménages considèrent que leur logement HLM répond moins bien à leurs besoins pour ce qui est de la grandeur du logement. Aussi, le un cinquième des ménages jugent que leur intimité, leur indépendance ou encore, la proximité des magasins, des loisirs ou des services de santé étaient plus grandes lorsqu'ils habitaient dans leur logement précédent.

Parmi les locataires récents, le faible coût du loyer permet à près de quatre ménages sur dix (36,8 %) de mieux s'alimenter. De plus, il permet à environ un ménage sur trois de participer à des activités de loisirs (34,6 %) ou de se procurer des biens pour la maison (34,1 %).

3.4.3 IMPACT DE LA PRÉSENCE DES HLM SUR LE TERRITOIRE

Quel est l'impact de la présence des HLM sur un territoire ?

Retombées économiques

Une étude récente sur les retombées économiques des principaux offices d'habitation au Québec montre qu'en 2006, les 1 010 emplois directs créés par les offices ont généré 3 618 autres emplois et 277 millions de dollars de valeur ajoutée (salaires et autres)[79]. En tout, 4 678 emplois sont ainsi créés. La très grande majorité (80 %) des retombées quant aux emplois et aux salaires sont locales et régionales.

Impact sur le développement urbain

Selon Séguin (1992), les effets des HLM sur les villes sont à la fois positifs et négatifs, les principaux étant l'augmentation de l'assiette fiscale, la charge accrue des dépenses (10 % du déficit) et la faible attraction pour d'autres résidents des zones avec des HLM, sauf pour les projets de faible taille. L'étude poursuivait l'objectif de réfléchir au devenir de la ville-centre, qui est quittée par les familles et qui devient le refuge des populations démunies.

Gauthier et Vallée (1993) se sont questionnés sur ce qui motive les municipalités à développer le logement social et l'effet des choix municipaux sur l'ensemble d'une région. Ils ont constaté une distribution non équitable des logements sociaux entre les municipalités, ce qui conduit à un appauvrissement de la population dans les municipalités où les besoins impérieux de logement étaient déjà élevés.

EN BREF…

Selon une étude faite en 2008 pour le Regroupement des offices d'habitation du Québec, les retombées économiques des offices d'habitation représentent 4 678 emplois (personnes-année). Elles sont surtout locales ou régionales.

Des études moins récentes montrent que les HLM ont des effets positifs et négatifs sur le développement urbain. Notamment, les logements sociaux ne sont pas distribués équitablement entre les municipalités, ce qui entraîne un appauvrissement de la population dans certaines municipalités où les besoins impérieux de logement étaient déjà élevés.

3.4.4 NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES

Quel est le niveau de satisfaction de la clientèle et des partenaires ?

Satisfaction des directeurs

On a d'abord mesuré la satisfaction générale des directeurs des offices d'habitation à l'égard des services donnés par la SHQ au moyen de quatre questions portant respectivement sur la courtoisie du personnel, sa compétence, son accessibilité et la satisfaction globale. Des questions ouvertes ont permis de connaître les raisons de l'insatisfaction, le cas échéant.

Dans l'ensemble, presque tous les directeurs sont très satisfaits ou assez satisfaits. On observe néanmoins des différences entre ces deux catégories. Il y a 74,5 % des directeurs qui sont très satisfaits de la courtoisie du personnel. Près des deux tiers (62,3 %) ont la même opinion concernant la compétence et à peine plus de la moitié (54 %) sont très satisfaits de l'accessibilité.

Le niveau de satisfaction des directeurs varie selon la taille des offices d'habitation. Les directeurs des offices de 1 000 logements et plus sont les plus satisfaits de la courtoisie du personnel de la SHQ et de son accessibilité, et éprouvent une plus grande satisfaction globale. Les directeurs des offices de moins de 100 logements, eux, se distinguent par une plus grande satisfaction à l'égard de la compétence du personnel de la SHQ.

79. Jean-Claude Thibodeau, *Étude des retombées économiques des 19 plus grands offices municipaux d'habitation*, présentée au Regroupement des offices d'habitation du Québec, 2008, 90 p.

TABLEAU 44

NIVEAU DE SATISFACTION (EN %) DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION À L'ÉGARD DE LEUR RELATION AVEC LA SHQ, SELON LA TAILLE DE L'OFFICE, QUÉBEC, 2009

		Moins de 100 logements	De 100 à 999 logements	1 000 logements et plus	Ensemble
Courtoisie du personnel	Très satisfait	74,1	76,3	83,3	74,5
	Assez satisfait	25,9	23,7*	16,7**	25,5
	Peu ou pas du tout satisfait	–	–	–	–
Compétence du personnel	Très satisfait	64,3	47,4	50,0*	62,3
	Assez satisfait	35,2	52,6	50,0*	37,3
	Peu ou pas du tout satisfait	0,5**	–	–	0,4**
Accessibilité du personnel	Très satisfait	53,9	52,7	66,7	54,0
	Assez satisfait	42,3	44,7	33,3**	42,4
	Peu ou pas du tout satisfait	3,8**	2,6**	–	3,6**
Satisfaction globale	Très satisfait	66,1	64,9	83,3	66,2
	Assez satisfait	32,8	35,1	16,7**	32,8
	Peu ou pas du tout satisfait	1,1**	–	–	1,0**

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 %; donnée à interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

On peut présumer que les différences dans le niveau de satisfaction des directeurs reflètent en partie des besoins différents et l'utilisation de divers services. En effet, les offices de grande taille jouissent de plus d'autonomie et disposent d'un personnel plus spécialisé et plus nombreux. Ils ont également plus de ressources matérielles. On peut comprendre que les directeurs des offices de petite ou de moyenne taille soient plus exigeants quant à l'accessibilité du personnel de la SHQ, car ils ont moins de ressources à leur disposition.

Les réponses aux questions ouvertes sur les raisons du peu de satisfaction ne fournissent pas beaucoup d'information à ce sujet, étant donné le petit nombre de personnes peu ou pas du tout satisfaites. Lors du sondage, on a posé la dernière question suivante à tous les répondants : « À votre avis, quels sont les changements que la SHQ devrait apporter pour améliorer, s'il y a lieu, la qualité de ses services ? » Les réponses à cette question apportent un éclairage sur les besoins des offices d'habitation.

Quatre directeurs sur dix (44 %) sont d'avis que la SHQ pourrait améliorer la qualité de ses services : « Il y a toujours place à l'amélioration », disent certains. À titre indicatif, précisons que les directeurs ont écrit 95 énoncés. On a regroupé les améliorations souhaitées en sept catégories, présentées dans le tableau suivant. Ces améliorations dépassent parfois le cadre des relations entre les directeurs des offices et le personnel de la SHQ et touchent la loi ou les règlements relatifs au logement social de même que le fonctionnement interne de la SHQ. L'essentiel des messages – en tenant compte des limites que comporte l'interprétation de courtes réponses à une question ouverte – est présenté à l'annexe 10.

Des directeurs d'offices d'habitation de petite, moyenne et grande taille ont mentionné des améliorations possibles. Ils souhaiteraient une décentralisation ou une adaptation des services à leur situation propre, un allègement des exigences, une plus grande cohérence (respect des échéanciers, harmonie entre les acteurs du milieu) et une meilleure préparation à la mise en œuvre des changements, le cas échéant. En ce qui a trait à la cohérence, ils ont affirmé que des changements sont faits sans une préparation adéquate (exemple : les comités consultatifs de résidents) ou que l'on change trop souvent de conseiller en gestion.

Les directeurs des offices de petite et de moyenne taille ont parlé du temps d'attente à la suite de leurs demandes. Ils souhaitent, par exemple, être dirigés vers une autre personne lorsque le

conseiller en gestion est absent. « Lorsque nous sommes un petit office d'habitation, nous nous sentons souvent abandonnés et laissés à nous-mêmes; nous devons alors nous organiser avec nos problèmes... locataires, budget, travaux, etc. » Ils insistent particulièrement sur le manque de formation et aimeraient « avoir des formations lorsqu'une personne entre en fonction dans un poste de directeur par notre conseiller afin d'améliorer la qualité de service immédiat. » La formation offerte n'est pas toujours adaptée à leurs besoins « différents (de ceux) des gros offices, par exemple lors de formations qui se donnent presque exclusivement la semaine, alors que la majorité des directeurs à temps partiel de ces offices ont un emploi rémunéré à l'extérieur de l'office. » Ils parlent également de leur besoin de soutien technique et ont des opinions divergentes quant à l'existence des centres de services.

TABLEAU 45

Améliorations aux services de la SHQ souhaitées par les directeurs des offices d'habitation, Québec, 2009

	Taille des offices d'habitation		
	Moins de 100 logements	De 100 à 999 logements	1 000 logements et plus
Décentralisation et adaptation des services	√	√	√
Allègement des procédures et des exigences	√	√	√
Cohérence interne	√	√	√
Temps d'attente et retour des appels	√	√	
Formation et soutien technique	√	√	
Reconnaissance et rémunération	√		
Rencontres sur place	√		

Source : sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

Quant aux directeurs des offices d'habitation de petite taille, ils insistent sur la reconnaissance de leur travail et du nombre d'heures travaillées, qui est plus grand que les heures payées. Ils suggèrent d'« évaluer le travail effectué au sein des petits offices, car nous devons faire beaucoup de bénévolat si nous voulons donner le meilleur à la clientèle ».

La SHQ doit considérer ces commentaires et suggestions si elle souhaite améliorer ses services. Un examen plus approfondi serait souhaitable, par exemple en formant des groupes de discussion.

Satisfaction des locataires

Les locataires étaient invités à répondre à la question suivante : « Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ? » Les éléments listés et les réponses sont présentés au tableau 46.

Près de 30 % des locataires d'un logement pour les familles sont peu ou pas du tout satisfaits de l'entretien du terrain et des espaces communs, des réparations dans leur logement et de la rapidité de réponse à leurs demandes. Le quart des locataires âgés ont exprimé peu de satisfaction à l'égard de ce dernier aspect.

La satisfaction est plus élevée chez les locataires d'un logement pour personnes âgées, pour chacun des aspects, lorsque l'on regroupe les choix de réponse en deux catégories (très ou assez satisfait, peu ou pas du tout satisfait). De plus, les locataires sont plus satisfaits dans les offices de petite ou de moyenne taille que dans les grands offices, à une exception près : les personnes âgées éprouvent la même satisfaction à l'égard des réparations dans leur logement quelle que soit la taille de l'office d'habitation. Les tableaux complémentaires C.4 et C.5 (annexe 9) présentent ces résultats. À noter qu'en ce qui concerne les services communautaires offerts et la diffusion de renseignements à ce sujet, la différence observée entre les offices de 1 000 logements et plus et les autres peut être attribuable au taux élevé d'absence de réponse.

TABLEAU 46

NIVEAU DE SATISFACTION (EN %) DES LOCATAIRES RELATIVEMENT À LA GESTION DE LEUR IMMEUBLE, QUÉBEC, 2009

		Logements pour les familles	Logements pour les personnes âgées	Ensemble
Entretien du terrain et des espaces communs	Très satisfait	37,3	45,6	42,1
	Assez satisfait	33,0	38,1	36,0
	Peu satisfait	18,0	10,2	13,4
	Pas du tout satisfait	11,7	6,2	8,5
Réparations dans le logement	Très satisfait	41,7	48,8	45,7
	Assez satisfait	28,8	31,0	30,0
	Peu satisfait	17,5	12,0	14,4
	Pas du tout satisfait	12,1	8,3	10,0
Mesures de sécurité	Très satisfait	42,3	51,0	47,4
	Assez satisfait	31,8	33,7	32,9
	Peu satisfait	14,0	9,2	11,2
	Pas du tout satisfait	11,9	6,1	8,5
Services communautaires[1]	Très satisfait	37,3	42,9	40,7
	Assez satisfait	29,8	30,1	30,0
	Peu satisfait	8,4	6,5	7,2
	Pas du tout satisfait	7,8	7,7	7,7
	Ne sais pas/pas de réponse	16,7	12,9	14,4
Diffusion de renseignements sur les services communautaires	Très satisfait	46,9	49,2	48,3
	Assez satisfait	34,8	37,4	36,4
	Peu satisfait	13,2	8,1	10,1
	Pas du tout satisfait	5,0	5,3	5,2
Rapidité de réponse à leurs demandes	Très satisfait	39,3	44,4	42,2
	Assez satisfait	31,7	30,8	31,2
	Peu satisfait	17,0	15,6	16,2
	Pas du tout satisfait	12,0	9,3	10,4

1. Parmi les locataires (73 %) qui habitent un immeuble où des services communautaires sont offerts. Le taux d'absence de réponse est élevé et peut inclure des cas où ces services ne sont pas offerts. Les proportions sont données à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

EN BREF...

Les directeurs des offices d'habitation se disent en grande majorité très satisfaits ou assez satisfaits de la courtoisie, de la compétence et de l'accessibilité du personnel de la SHQ, de même que de la qualité globale des services. Ils expriment leurs nuances d'opinion par le choix entre « très satisfait » et « assez satisfait ».

En ce qui concerne la courtoisie du personnel, 74,5 % des directeurs en sont très satisfaits. Un peu plus du tiers d'entre eux (62,3 %) ont la même opinion pour ce qui est de la compétence. Par contre, seulement 54,0 % ont exprimé une grande satisfaction à l'égard de l'accessibilité du personnel. Les directeurs des offices de moyenne et de grande taille sont moins satisfaits de la compétence du personnel (environ la moitié sont très satisfaits; les autres se disent assez satisfaits).

Par ailleurs, les directeurs proposent des pistes de solution pour améliorer la qualité des services de la SHQ : décentralisation ou adaptation des services à leur situation, allègement des exigences, formation plus soutenue et mieux adaptée, entre autres.

Quant aux locataires d'un logement pour les familles, ils ont été questionnés sur leur satisfaction à l'égard de la gestion de leur immeuble. Près d'un sur trois se dit peu satisfait de l'entretien du terrain et des espaces communs, des réparations dans le logement et de la rapidité de réponse aux demandes des locataires. Pour chacun de ces aspects, les locataires d'un logement pour personnes âgées se montrent plus satisfaits que ceux qui habitent dans un logement familial.

La satisfaction des locataires est plus élevée dans les offices de petite ou de moyenne taille, par rapport à ceux de 1 000 logements et plus, et ce, autant chez les personnes âgées que chez les locataires d'un logement pour les familles.

CONCLUSION

Le volet régulier du programme HLM public a d'abord été évalué quant à sa pertinence actuelle et à son efficacité à offrir des logements abordables, convenables et sécuritaires à des ménages à faible revenu.

Le programme demeure pertinent à ce jour, car, au Québec en 2006, environ un ménage sur dix, soit 324 590 ménages, avait des besoins impérieux de logement. Il s'agit surtout de ménages non familiaux, mais aussi de familles. Divers programmes d'aide au logement offrent une solution à ces ménages, mais ils ne répondent pas aux besoins de tous. Mis à part le Programme de supplément au loyer, l'aide fournie par les autres programmes est partielle et des ménages continuent d'avoir des besoins impérieux de logement malgré l'aide reçue. Par ailleurs, le programme HLM public offre, en plus d'un logement, divers équipements et des services de soutien ou de consultation ainsi que la possibilité de s'impliquer dans la vie associative.

Le programme s'avère efficace pour procurer un logement abordable et convenable à des ménages à faible revenu. Il améliore les conditions d'habitation du ménage sur le plan du coût et de l'état du logement, lorsque les locataires le comparent à leur logement précédent. Il se révèle toutefois un peu moins efficace pour offrir un environnement sécuritaire, car plus du tiers (37,8 %) des locataires d'un logement pour les familles et le un cinquième (21,6 %) des locataires d'un logement destiné aux aînés déclarent la présence d'au moins un type d'acte criminel dans leur immeuble.

Le programme favorise plus ou moins efficacement la mise en place de structures démocratiques impliquant la participation des locataires. En particulier, seulement la moitié des ensembles immobiliers ont un comité consultatif de résidents. Quant à la gestion, l'efficacité du soutien que la SHQ apporte aux offices d'habitation pourrait être améliorée; le rôle-conseil de la SHQ relatif à la gouvernance et aux ressources humaines, et la formation du personnel répondent plus ou moins bien aux besoins des offices d'habitation.

Le programme est efficient si l'on en juge par la diminution de 23 % du déficit d'exploitation en dollars constants entre 1997 et 2008, en excluant le RAM (remplacement, amélioration et modernisation), qui représente en partie un capital. Les mesures mises en place pour économiser l'énergie semblent porter des fruits, bien qu'elles aient été évaluées pour une faible proportion des ensembles immobiliers.

En améliorant le revenu disponible des ménages et l'état du logement qu'ils habitent, le programme HLM public a une incidence sur la qualité de vie des locataires. Toutefois, selon certains ménages, il n'apporte pas d'amélioration en ce qui a trait à d'autres aspects du logement comme la grandeur, l'intimité et la proximité des commerces, des loisirs ou des services de santé. En ce qui concerne les répercussions possibles du programme sur l'intégration en emploi, les personnes de 65 ans et moins qui se déclarent aptes au travail sont tout autant susceptibles d'avoir un emploi que les personnes à faible revenu dans l'ensemble de la population.

Près du tiers des locataires de HLM sont peu satisfaits de l'entretien du terrain et des espaces communs, des réparations dans leur logement et de la rapidité de réponse à leurs demandes. La satisfaction des locataires – autant les personnes âgées que les familles – est plus élevée sur les territoires où il y a des offices de petite ou de moyenne taille que dans les zones où l'on trouve de grands offices.

Les directeurs des offices d'habitation se disent en grande majorité très satisfaits ou assez satisfaits de la courtoisie, de la compétence ou de l'accessibilité du personnel de la SHQ. Globalement, ils pensent la même chose à propos de la qualité des services offerts. Ils proposent tout de même des pistes de solution pour améliorer l'offre de services : adaptation des services à leur situation, allègement des procédures et exigences, et formation plus adaptée.

Le programme HLM public répond à des besoins encore très présents. Ce programme et les autres (Supplément au loyer, programme HLM privé, AccèsLogis, Logement abordable Québec, volet social et communautaire et Allocation-logement) sont complémentaires, car ils répondent à des préférences et à des besoins divers, selon des formules qui peuvent s'adapter à la conjoncture. Le programme HLM public offre une solution à long terme aux besoins impérieux de logement, et cela, pour les ménages les plus démunis selon un processus de sélection rigoureux. Il constitue également un lieu de responsabilité partagée et de concertation entre organismes locaux et gouvernementaux. Finalement, le parc de HLM constitue un patrimoine collectif qui répond aux objectifs du gouvernement québécois.

BIBLIOGRAPHIE

Angers, Paul (1991). « Les projets d'habitation pour personnes âgées en perte d'autonomie », colloque organisé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement et la Société d'habitation du Québec, Montréal, 25 novembre 1991.

Anonyme (2007). « Parcours résidentiels, accession sociale et vente HLM », *Habitat et Société*, nº 47, p. 46-49.

Association des offices municipaux d'habitation du Québec (1997). *Étude comparative des coûts d'exploitation OMH - Coops - OSBL*, document de travail, 17 p.

Associés de recherche Ekos inc. (1991). *Rapport final sur le sondage des locataires quittant des logements publics*, Ottawa, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 78 p. et annexes.

Beauclair, Jean-Claude et René Bouchard (1994). « Le rapport de performance énergétique », communication au Congrès de l'Association des offices municipaux d'habitation du Québec 1994, Service d'expertise technique, Société d'habitation du Québec.

Ben Mabrouk, Soufiene (mars 2010). *Évaluation du programme Logement abordable Québec, volet social et communautaire (LAQ-so)*, Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes, Société d'habitation du Québec, p. 45-48 (à paraître).

Bernèche, F., F. Dansereau et A. Germain (2005). *L'accueil et l'accompagnement des immigrants récemment installés en HLM dans des quartiers montréalais : l'expérience du projet Habiter la mixité*, Institut national de la recherche scientifique – Urbanisation, Culture et Société, 82 p.

Bernèche, F., M. Shaw, L. Serge, M. Monfort et C. O'Neill (1997). *Interventions publiques en habitation : leur rôle dans l'amélioration de la sécurité et la prévention de la criminalité – L'expérience des quartiers montréalais*, Société d'habitation et de développement de Montréal, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Société d'habitation du Québec, 130 p. et annexes.

Chodorge, Maxime (2008). « La paupérisation du parc HLM : appauvrissement de chaque ménage locataire ou départ des classes moyennes ? », *Habitat et Société*, nº 50, p. 2-6.

Comité consultatif pour l'élimination des taudis et pour l'habitation à loyer modique (président, Paul Dozois) (1954). *Projet de rénovation d'une zone d'habitat défectueux et de construction d'habitation à loyer modique*, rapport soumis au Comité exécutif de la Cité de Montréal, Montréal, 51 p.

Commission permanente de l'aménagement, de l'habitation et des travaux publics (1989). *Relations de l'Office municipal d'habitation de Montréal avec ses locataires*, rapport déposé au conseil le 6 mars 1989, 52 p. et annexes.

Cuierrier, Isabelle, Winnie Frohn et Marcellin Hudon (2008). « Apport social et économique du logement communautaire », chapitre 4 dans M. J. Bouchard et M. Hudon (dir.), *Se loger autrement au Québec – Le mouvement de l'habitat communautaire, un acteur du développement social et économique*, éd. Saint-Martin, p. 155-184.

Dansereau, F., G. Divay, D. Rose, G. Senécal et A.M. Séguin (2005). « Analyse comparative des politiques de logement », partie II dans F. Dansereau (coordination), *Politiques et interventions en habitation – Analyse des tendances récentes en Amérique du Nord et en Europe*, Les Presses de l'Université Laval, p. 175-203.

Dansereau, Francine et Anne-Marie Séguin (1995). *La cohabitation interethnique dans l'habitat social au Québec – Rapport d'étude réalisé pour la Société d'habitation du Québec*, gouvernement du Québec, 305 p.

Denault, P. et M. Ouellet (2004). *Évaluation du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)*, Québec, Société d'habitation du Québec, 43 p. et annexes.

Ducharme, Éric et Janelle Beaumont (1995). *Étude d'impact économique pour le Québec de la construction de HLM et de travaux de rénovation*, Bureau de la statistique du Québec, étude effectuée pour la Société d'habitation du Québec, 19 p. + tableaux et annexes.

Ducharme, Marie-Noëlle (2006). « Les habitations à loyer modique publiques destinées aux aîné-e-s – Portrait sectoriel », *Cahiers du LAREPPS*, nº 06-05, Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales et Université du Québec à Montréal, 89 p.

Ducharme, Marie-Noëlle et Claude Roy (2006). *Agir ensemble dans nos milieux de vie : Colloque sur l'action communautaire et le développement social en HLM. Québec, Trois-Rivières, 17 et 18 novembre 2004*, Société d'habitation du Québec, Table de concertation sur les HLM publics, Comité sur l'action communautaire et le développement social en HLM, 76 p.

Dutil, Dany (2007). *Différence de coûts entre l'octroi d'une unité HLM et un supplément au loyer – Simulation d'un cas*, Société d'habitation du Québec, document de travail.

Gauthier, Bernard et Luc Vallée (1993). *La problématique du logement social à Montréal*, Cahier de recherche 93-15, Montréal, HEC, 65 p.

Germain, Annick, Xavier Leloup, Amélie Billette et al. (2006). *Il était une fois dans un HLM... : portrait de l'intervention communautaire dans quatre HLM de type « plan d'ensemble » de l'arrondissement Mercier – Hochelaga-Maisonneuve*, Montréal, Institut national de la recherche scientifique – Urbanisation, Culture et Société, 117 p.

Gurstein, Penelope C. et David J.T. Vanderburgh (1993). *Indicators of Liveability for Housing Environments. Indicators of Quality of Life, Health and Well-Being in Social Housing, Paper nº 2*, Ottawa, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Centre for future studies in housing and living environments, 41 p. et annexes.

Hanson, Gaye, Richard Lloyd et Bob Lorimer (2004). *Evaluation of the social housing program*, Yukon Housing Corporation, 80 p. et annexes.

Herman, Christine (2006). *Rapport – Évaluation du programme AccèsLogis Québec*, Québec, Société d'habitation du Québec, 127 p.

Laberge, Mathieu et Claude Montmarquette (2010). *L'aide au logement au Québec – Rapport de projet.* 2010RP-09, CIRANO, 83 p.

La Rochelle, Francine (2005). *Étude sur la sous-occupation dans les logements subventionnés*, Société d'habitation du Québec, 10 p. et tableaux.

Leduc, Stéphane (2010). *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social*, Société d'habitation du Québec, Direction de la planification, de la recherche et du développement, 182 p.

Legault, Guy R. (1976) *Un nouveau départ : un aperçu des programmes de logements à loyer modique et de restauration de l'habitation à Montréal*, Ottawa, Conseil canadien de l'habitation, 26 p.

Létourneau, Esther et Normand Thibault (2006). *L'évolution démographique et le logement au Québec – Rétrospective 1991-2001 et perspectives 2001-2051*, Québec, Société d'habitation du Québec, 152 p.

Lewis, Roger (2009). « Série sur le logement selon les données du Recensement de 2006 : numéro 4 – Évolution du revenu et des frais de logement des ménages, 1991-2006 » dans *Le Point en recherche – Série socioéconomique 09-016*, 12 p.

Mackrous, Robert (2000). « De la priorité aux gens du quartier à l'universalité d'accès », présentation au colloque *L'insertion des immigrants dans le logement social à l'heure de la réorganisation municipale : problématique et enjeux*, Montréal, Université de Montréal, 3 novembre 2000.

Mackrous, Robert et Nathalie Morin (coll.) (2008). « Le développement social à partir de l'habitat », chapitre 5 dans Morin, Paul et Évelyne Baillergeau (sous la direction de) *L'habitation comme vecteur de lien social,* Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 131-153.

Malenfant, R. M. Lévesque, M. Jetté et D. White (2004). *Étude de trajectoires liées à la pauvreté*, rapport de recherche déposé au Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture, Centre de santé et de services sociaux de Québec-Sud.

Massé R. Paul (1999). *Participation des locataires à la gestion des OMH : quelques expériences en cours*, document de travail, 29 p.

McGregor, James (1994). « Le logement social à Montréal – La prochaine décennie – Texte de réflexion », *Forum de concertation sur le logement social à Montréal,* Montréal, Service de l'habitation et du développement urbain de la Ville de Montréal, 23 p.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2002). *La volonté d'agir, la force de réussir – Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, Québec, gouvernement du Québec, 57 p.

Montégiani M., C. Desbiens et D. Beaudoin (2000). *Profil des locataires d'habitations à loyer modique du secteur public et du secteur privé en 1995*, Société d'habitation du Québec, document de travail, 172 p.

Morin, Richard, Francine Dansereau et Daniel Nadeau (1990). *L'habitation sociale – Synthèse de la littérature*, INRS-Urbanisation, collection Rapports de recherche 13, 120 p.

Morin, Paul (2008). *Les associations de locataires en milieu HLM et leurs effets sur celui-ci dans les régions de l'Estrie et de Montréal*, Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, Direction de la coordination et des affaires académiques, 87 p.

Morin, Paul, François Aubry et Yves Vaillancourt (2007). *Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM – Inventaire analytique*, gouvernement du Québec, 79 p.

Morissette, René et Xuelin Zhang (2001). « À faible revenu pendant plusieurs années », *Perspective*, nº 75-001-XPF au catalogue, Statistique Canada, p. 25-36.

Ministère de la santé et des services sociaux et Société d'habitation du Québec (1993). *Les services à dispenser aux personnes âgées en perte d'autonomie en habitation à loyer modique (HLM) – Cadre de référence*, gouvernement du Québec, 17 p. et annexes.

Office municipal d'habitation de Montréal (2008). *Pour des milieux paisibles – Rapport annuel 2007*, Montréal, 47 p.

Office municipal d'habitation de Montréal (1988). *Mémoire concernant les clientèles, le développement et la gestion*, Montréal, 31 mai 1988, 3 volumes.

Office municipal d'habitation de Montréal (1984). *15 ans après ... : 1969-1984*, Montréal, Ville de Montréal, 55 p.

Otis, Daniel (2000). *Évaluation formative de huit mesures actives d'Emploi-Québec – Résultats et effets*, ministère de la Solidarité sociale, Direction générale des politiques, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, 122 p.

Oxley, Michael (2007). « Aide à la pierre ou aide à la personne. Comment faire le bon choix ? », *Habitat et Société*, nº 47, p. 6-12.

Perreault, Madeleine (1988). *Analyse de l'impact de l'implantation d'un HLM en milieu rural*, Société d'habitation du Québec, Direction de l'analyse et de la recherche, document préparé dans le cadre du programme de recherche de la Société d'habitation du Québec.

Perron, Odette et Claude Roy (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social – Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*, gouvernement du Québec, 57 p.

Pinsonneault, Linda, Christine Blanchet et Jean-Marc Leclerc (2008). *Validité de deux instruments de mesure des caractéristiques des habitations liées à la qualité de l'air intérieur*, Québec, Institut national de santé publique, Direction des risques biologiques, environnementaux et occupationnels, 77 p.

Regroupement des offices d'habitation du Québec (2002). *Logements sociaux et abordables : pour un développement durable et intégré*, mémoire présenté à la Commission de l'aménagement du territoire concernant les enjeux reliés à la rareté de logements sociaux et abordables. [en ligne :]
http://www.rohq.qc.ca/images/PDF/memoireamenagementterritoire.pdf,
page consultée le 4 février 2009.

Regroupement des offices d'habitation du Québec (2007). *Le logement social : un levier de développement communautaire*, 7 p. [en ligne :]
http://www.rohq.qc.ca/images/PDF/memoirefqm1007.pdf, page consultée le 4 février 2009.

Regroupement des offices d'habitation du Québec (2007). *Pour améliorer les conditions de vie des aînés en HLM*, mémoire présenté à la ministre de la Famille et des Aînés dans le cadre de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, 10 p. [en ligne :] http://www.rohq.qc.ca/images/PDF/memoireaines.pdf, page consultée le 4 février 2009.

Renaud, François (2006). *Les HLM au Québec – Constats et enjeux*, Société d'habitation du Québec, communication présentée au congrès de l'Association francophone pour le savoir, 16 mai 2006.

Réseau Circum inc. (2002). *Évaluation des impacts individuels du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (2002)*, rapport d'évaluation présenté au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 84 p.

Rivest, François (2006). *La santé des résidents de HLM – Analyse comparative des données provenant de l'Enquête sociale et de santé 1998*, Québec, gouvernement du Québec, 110 p.

Roberge, Anne (1991). *Inventaire des services offerts dans les HLM du Québec – Rapport d'analyse*, Société d'habitation du Québec, Direction générale de la planification et de la recherche, Direction de l'analyse et de la recherche, 42 p. et annexes.

Robitaille, Denis (2003). *Le financement du soutien communautaire en HLM : Pour mieux atteindre la cible*, Regroupement des offices d'habitation du Québec, 24 p. et annexes.

Rogers, Léopold (1971). *Rapport : Groupe de travail sur l'échelle de loyers dans les logements municipaux subventionnés*, Éditeur officiel du Québec, XXIII, 116 p.

Séguin, Anne-Marie (1992). *Le devenir de la ville-centre : quelques réflexions sur les politiques de logement récentes*, étude réalisée pour la Ville de Montréal, Montréal, INRS-Urbanisation, 24 p.

Société canadienne d'hypothèques et de logement (février 2009). « Série sur le logement selon les données du Recensement de 2006 : numéro 2 – La répartition géographique des besoins impérieux en matière de logement, 2001-2006 », *Le point en recherche – Série socio-économique 09-005*, 6 p.

Société canadienne d'hypothèques et de logement (2009). *SLC Fonds publics autorisés aux termes de la Loi nationale sur l'habitation (logement social) 2008*, 70 p.

Société canadienne d'hypothèques et de logement (2003). *Évaluation des programmes des coopératives d'habitation*, Services de vérification et d'évaluation, 48 p. et annexes.

Société canadienne d'hypothèques et de logement (1990). *Évaluation du programme de logement public*, Division de l'évaluation de programme, 355 p.

Société canadienne d'hypothèques et de logement (1990). *Le programme de logement public : consultation des parties intéressées, automne 1990*, Ottawa, 33 p.

Société canadienne d'hypothèques et de logement (1983). *Évaluation des programmes de logement coopératif et sans but lucratif de l'article 56.1 de la Loi nationale sur l'habitation*, Ottawa, Division de l'évaluation de programme, novembre 1983, 385 p. et annexes.

Société d'habitation du Québec (2009). *Manuel d'implantation des centres de services – Offices d'habitation*, gouvernement du Québec, directions de l'habitation sociale de Québec et de Montréal et Direction du développement organisationnel, 24 p.

Société d'habitation du Québec. *Manuel de gestion du logement social – Règlements, normes et directives*, chapitre B, section 2, sujet 1, mise à jour le 1er juin 2008.

Société d'habitation du Québec (1997). *Liste de mesures simples d'économie d'énergie à l'usage des gestionnaires du parc de logements sociaux*, Direction générale de l'expertise technique et Direction des études et conseils techniques, 2e édition, 19 p.

Société d'habitation du Québec (1993). *Profil des locataires d'habitations à loyer modique (HLM) du secteur public en 1991*, Direction générale de la planification et de la recherche et Direction de la planification et de l'évaluation, 111 p. et annexes.

Société d'habitation du Québec (1992). *Profil des locataires d'habitations à loyer modique (HLM) du secteur public en 1989*, Direction générale de la planification et de la recherche et Direction de la planification et de l'évaluation, 137 p. et annexes.

Société d'habitation du Québec (1992). *Cadre normatif SHQ 1992 – Partie 1 – Principes directeurs*, Direction générale de la planification et de la recherche.

Société d'habitation du Québec (1992). *Cadre normatif SHQ 1992 – Partie 2 – Prescriptions*, Direction générale de la planification et de la recherche.

Société d'habitation du Québec (1990). *La SHQ propriétaire et locataire de logements – Considérations économiques et sociales*, 29 p. et annexes.

Société d'habitation du Québec (1987). *Principes directeurs du programme applicables aux constructions neuves de bâtiments multifamiliaux du programme d'habitation à loyer modique*, Direction générale de la planification et de la recherche, 9 p.

Société d'habitation du Québec (1983). *Principes directeurs du programme applicables aux constructions neuves de bâtiments multifamiliaux du programme Habitation*, Direction de l'évaluation et des normes, 9 p.

Société d'habitation du Québec (1980). *Mémoire-synthèse sur l'habitation présenté au Conseil des ministres – Document VI : Orientation et programmation de la Société d'habitation du Québec*, Secrétariat à la recherche et au développement, 10 p.

SOM Recherches et Sondages (2003). *Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec*, rapport d'évaluation présenté au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 252 p.

Swanton, Suzanne (2009). *Social Housing Wait Lists and the One-Person Household in Ontario*, Canadian policy research networks/Réseaux canadiens de recherche de politiques publiques, 44 p.

Table de concertation sur les HLM publics (2002). *Rapport – Session de travail sur l'action communautaire et le développement social des 17 et 18 janvier 2002 au Centre communautaire Yolande Breton*, 22 p. et annexes.

Table de concertation sur les HLM publics et Comité sur l'action communautaire et le développement social (2002). *Orientations favorisant l'action communautaire et le développement social en milieu HLM*, 9 p.

Thibodeau, Jean-Claude (2008). *Étude des retombées économiques des 19 plus grands offices municipaux d'habitation*, Regroupement des offices d'habitation du Québec, 90 p.

Union des municipalités du Québec (1969). *Le logement décent : une nécessité… un droit… une responsabilité… Titre de la couverture L'habitation et la rénovation urbaine : document de travail*, pagination multiple.

Vaillancourt, Yves et Marie-Noëlle Ducharme (2000). « Le logement social, une composante importante des politiques sociales en reconfiguration : État de la situation au Québec », *Cahiers du LAREPPS*, nº 00-08, 61 p.

Vérificateur général du Québec (2000). « Gestion des immeubles dans le réseau de la santé et des services sociaux », chap. 3 du *Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale pour l'année 1999-2000, tome 1*, Québec, p. 57-124.

Vérificateur général du Québec (1995). « Le logement social – Étude sectorielle auprès de la Société d'habitation du Québec – Mission sociale », chap. 17 du *Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale pour l'année 1994-1995*, Québec, p. 275-296.

ANNEXE 1

OBJECTIFS FORMULÉS AU SUJET DU PROGRAMME

Programme fédéral-provincial relevant de l'article 79

1. Fournir des logements convenables aux particuliers et aux familles à faible revenu selon leurs moyens financiers (source : Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme selon l'article 79 de la Loi nationale sur l'habitation, L.R. 1985, ch. N-11, cité dans SCHL, 1990, *op. cit.*).

2. Produire des logements publics de la manière la plus efficiente et la plus efficace possible et à un coût raisonnable pour les gouvernements concernés (source : Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme selon l'article 79 de la Loi nationale sur l'habitation, L.R. 1985, ch. N-11, cité dans SCHL, 1990, *op. cit.*).

3. Partager (entre le fédéral et) les provinces la différence entre les loyers versés selon l'échelle des loyers et les frais réels d'amortissement et de fonctionnement des ensembles (source : Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme selon l'article 79 de la Loi nationale sur l'habitation, L.R. 1985, ch. N-11, cité dans SCHL, 1990, *op. cit.*).

Programme ordinaire relevant des articles 81 et 82

4. Fournir des logements convenables, sûrs et hygiéniques à des particuliers et des familles à faible revenu selon leurs moyens financiers et leurs besoins constatés (source : Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme selon les articles 81 et 82 de la Loi nationale sur l'habitation, L.R. 1985, ch. N-11, cité dans SCHL, 1990, *op. cit.*).

5. Augmenter le parc de logements mis à la disposition des gens à faible revenu (source : Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme selon les articles 81 et 82 de la Loi nationale sur l'habitation, *L.R. 1985, ch. N-11*.).

6. Assurer un hébergement qui intègre le plus efficacement possible les occupants de logement public à la collectivité (source : Manuel des directives et méthodes de la SCHL en matière d'application de programme selon les articles 81 et 82 de la Loi nationale sur l'habitation, L.R. 1985, ch. N-11, cité dans SCHL, 1990, *op. cit.*).

Programme de logement financé par les provinces en vertu de l'article 82

7. Aider les ménages démunis à obtenir des logements locatifs abordables, de qualité et de taille convenable (source : *Accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale SCHL et SHQ*, 10 juillet 1986).

Objectifs propres à la Société d'habitation du Québec ou au gouvernement québécois

1969-1970

8. Construire des logements convenables pour les familles afin de, non seulement répondre aux besoins de logements, mais concurremment pourvoir au remplacement des maisons démolies, procéder à l'élimination des taudis et à la restauration des maisons récupérables, améliorer la qualité de l'habitat urbain par le réaménagement et éviter le dépeuplement des centres-villes par les familles à faible et modique revenu que les nouvelles constructions refoulent généralement vers d'autres zones grises ou en périphérie (source : Société d'habitation du Québec, rapport annuel 1969-1970, p. 35).

1970-1971

9. Répondre aux besoins de relocalisation de populations découlant de la mise en application du programme de développement de l'Est du Québec (fermeture de paroisses) et de l'aménagement du parc Forillon (source : convention entre l'Office de planification et de développement du Québec et la Société d'habitation du Québec, 9 juillet 1970 et rapport annuel 1970-1971 de la Société d'habitation du Québec, p. 10).

1971-1972

10. Poursuivre la réalisation de logements municipaux du programme de relocalisation des familles touchées par la fermeture de paroisses marginales de l'Est du Québec et l'aménagement du parc Forillon (source : Société d'habitation du Québec, rapport annuel 1971-1972).

1980

11. Adapter progressivement, en respectant les normes d'accessibilité, l'ensemble des logements existants (HLM) (source : Société d'habitation du Québec, rapport d'activités 1980, p. 2).

1989

12. Adapter et enrichir les éléments standard des nouveaux HLM à l'intention des personnes âgées en légère perte d'autonomie (en portant une attention particulière à certaines composantes architecturales, en facilitant l'accès aux immeubles aux services sociosanitaires et communautaires locaux) (source : Société d'habitation du Québec, rapport annuel 1989).

1993

13. Mettre en place des moyens favorisant une gestion encore plus rigoureuse des dépenses reliées à la gestion et à l'exploitation des logements sociaux (HLM).

14. Soutenir l'usage de mesures visant à réduire la consommation d'énergie sans pour autant diminuer la qualité des services ou le confort des locataires (ex. : application du programme d'éclairage efficace proposé par Hydro-Québec) (source : Société d'habitation du Québec, rapport annuel 1993, p. 42).

De 1987 à 1995

15. Mettre à la disposition des citoyens du Québec des logements à loyer modique (source : Société d'habitation du Québec, rapports annuels de 1987 à 1995).

1995

16. Accroître les économies d'énergie réalisables dans le parc de logements sociaux.
    Élaboration d'un programme de réfection des composantes de ses bâtiments (PRC) (planification budgétaire, lignes directrices des travaux) (source : Société d'habitation du Québec, rapport annuel 1995).

1997

17. Maintenir la vocation sociale des 85 200 logements de type HLM existants.

18. Revoir, au moment opportun, les mécanismes de fixation des loyers des HLM de sorte que les ménages locataires consacrent 30 % de leur revenu au loyer de base. Les contributions forfaitaires (éclairage, stationnement) seront établies selon les modalités actuelles (source : Société d'habitation du Québec, *L'action gouvernementale en habitation – Orientations et plan d'action*, 1997).

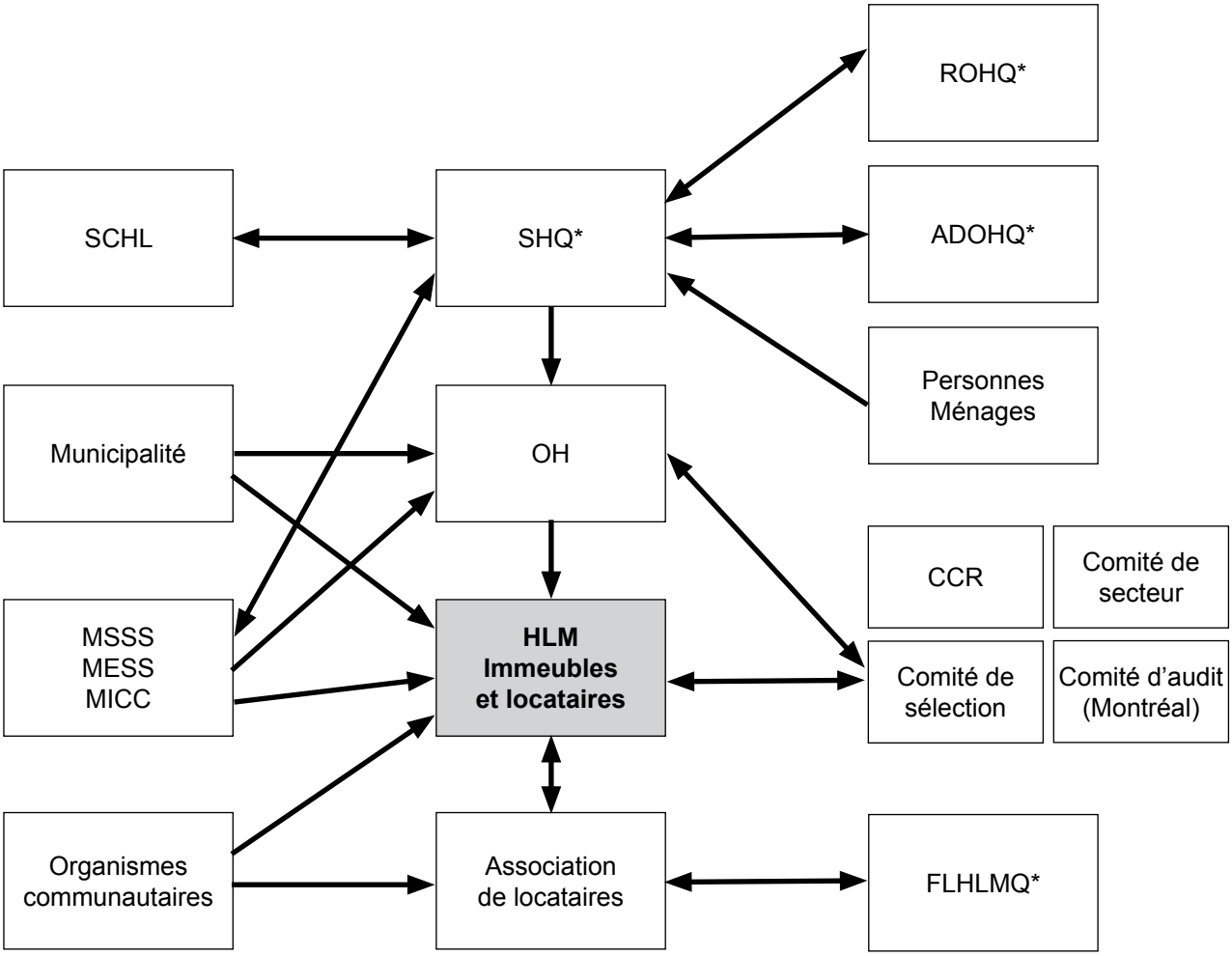
De 2002 à 2006

19. Maintenir en nombre et en qualité le parc de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu (source : Société d'habitation du Québec, rapports annuels de 2002 à 2006).

20. Favoriser le développement social, par le biais d'actions communautaires et sociales, et ainsi assurer l'exercice de la pleine citoyenneté des résidents de HLM (source : Société d'habitation du Québec, *Gestion du logement social – Règlements, normes et directives*, chapitre B – Clientèle, section 4; gouvernement du Québec, 2007, mise à jour le 1er juin 2008).

ANNEXE 2

RÉSEAU DES PARTENAIRES DU PROGRAMME HLM PUBLIC – VOLET RÉGULIER

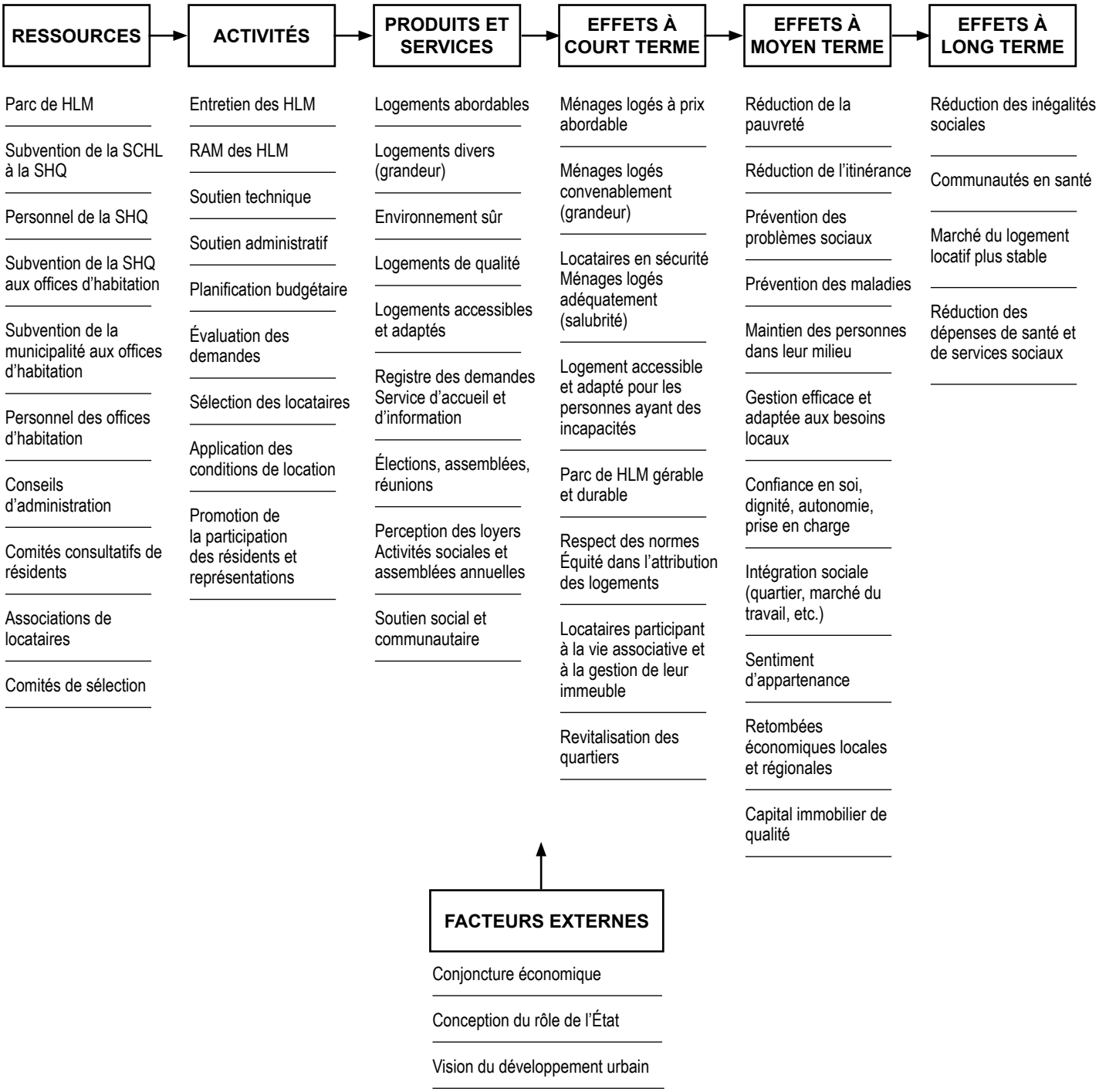


ADOHQ*	Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec
CCR	Comité consultatif de résidents
FLHLMQ*	Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OH	Offices d'habitation
ROHQ*	Regroupement des offices d'habitation du Québec
SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SHQ*	Société d'habitation du Québec

* Ces organismes font partie de la Table de concertation sur les HLM publics

ANNEXE 3

MODÈLE LOGIQUE DU PROGRAMME



ANNEXE 4

NOTES SUR LES MÉTHODES

ÉTATS FINANCIERS

Les états financiers sont fournis chaque année à la SHQ par les offices d'habitation. Le système Analyse budgétaire et suivi financier est utilisé. Les données de 1997 à 2008 pour chacun des ensembles immobiliers ont été extraites en format Excel par la Direction de la modernisation et du suivi des conventions (DMSC) et ont été traitées par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes (DVEP).

Au moment de l'analyse en février 2010, les données de 2008 correspondaient pour une bonne part aux budgets plutôt qu'aux états financiers, ces derniers n'étant pas tous vérifiés et approuvés encore. Une mise à jour faite en juin 2010 par la DMSC montre que malgré des écarts de quelques points de pourcentage entre les budgets et les états financiers, les conclusions à tirer restent les mêmes.

SONDAGE AUPRÈS DES LOCATAIRES DE HLM

Plan d'échantillonnage et résultat des appels

La population visée était l'ensemble des soutiens de ménages vivant dans un HLM offert dans le cadre du programme HLM public, volet régulier, au Québec en 2009. L'ensemble immobilier de la Corporation d'hébergement du Québec (276 chambres) et les ensembles qui éprouvaient des difficultés temporaires et qui étaient gérés par la SGI-SHQ (1 494 logements) ont été exclus. Après l'exclusion a posteriori d'un ensemble sinistré et de quatre ensembles gérés par des organismes à but non lucratif (160 logements), la population visée se chiffrait à 60 952 personnes.

Le plan d'échantillonnage a été élaboré par l'Institut de la statistique du Québec et appliqué par la DVEP. Il visait à obtenir une bonne précision des données (± 3,5 %) pour chacune des tailles d'offices d'habitation (moins de 100 logements, de 100 à 999 logements et 1 000 logements et plus) ou pour chaque type de clientèle (familles et personnes âgées ou personnes seules habitant des logements pour les familles ou des logements pour personnes âgées). Le taux de réponse attendu était de 50 % dans la région de Montréal et de 65 % dans les autres régions. Le plan de sondage est présenté au tableau A.1.

L'échantillon des locataires a été tiré de listes provenant de diverses sources : le système intégré de gestion du logement social (SIGLS) de la COGI-OMH, l'Office municipal d'habitation de Montréal qui a son propre système et un échantillon des locataires d'offices d'habitation dont les listes ne sont pas intégrées dans un système informatique. Pour chacune des strates, le nombre de logements à sélectionner par ensemble immobilier a été déterminé à partir de la Banque de référence en habitation sociale, qui spécifie pour chaque ensemble le nombre de logements et le type de clientèle. Par la suite, les locataires ont été choisis au hasard à partir des listes provenant de diverses sources.

Les listes obtenues contenaient globalement 88,8 % de l'échantillon visé. D'une part, les listes du système SIGLS étaient incomplètes parce qu'elles n'étaient pas à jour pour certains projets, que certains offices d'habitation n'utilisaient pas le système malgré un accord à cet effet ou que l'identification de certains projets ne correspondait à aucun numéro valide d'ensemble immobilier ou d'office d'habitation (1,9 % de l'échantillon visé). D'autre part, certains offices d'habitation qui n'utilisent pas le SIGLS n'ont pas répondu à une demande d'obtention de listes de locataires pour ce sondage (9,3 % de l'échantillon visé).

TABLEAU A.1

Taille de la population et de l'échantillon visé des locataires de HLM, Québec, 2009

	Population	Échantillon visé
Offices d'habitation de moins de 100 logements		
Familles	2 273	198
Personnes âgées	7 658	540
Autres	38	0
Offices d'habitation de 100 à 999 logements		
Familles	6 966	572
Personnes âgées	7 620	607
Autres	113	0
Offices d'habitation de 1 000 logements et plus		
Familles	16 577	846
Personnes âgées	19 135	734
Autres	572	32
Total	**60 952**	**3 529**

COLLECTE DE DONNÉES

La collecte de données a été réalisée par Jolicœur & Associés à la suite d'un appel d'offres. Une lettre du directeur de la DVEP a d'abord été envoyée à chacune des adresses sélectionnées. Elle prévenait de l'appel de la maison de sondage et donnait de l'information sur le contenu du questionnaire; elle soulignait l'importance de répondre et garantissait la confidentialité des réponses; enfin, on y invitait les gens à appeler la DVEP pour obtenir d'autres renseignements. Des difficultés liées à l'adressage automatique ont cependant été signalées, si bien que plusieurs répondants n'ont pas reçu la lettre ou l'ont reçue après l'entrevue. Les entrevues téléphoniques se sont déroulées du 19 juin au 13 juillet 2009 et les renseignements recueillis ont été compilés au moyen du logiciel Interviewer Windows de Voxco. La durée moyenne d'une entrevue a été de 12 minutes 4 secondes; 26 intervieweurs ont participé à cette collecte de données. Le résultat des appels est présenté au tableau A.2. À noter que les personnes seules et les « autres » ont ensuite été reclassés, selon la clientèle des ensembles immobiliers qu'ils habitaient.

Les soutiens de ménages sont spécifiés dans les listes de locataires et c'est à ces personnes que l'intervieweur s'adressait. Il demandait d'abord à parler à l'occupant 1 et si ce dernier était absent, à l'occupant 2. L'adresse du logement était vérifiée et

TABLEAU A.2

RÉSULTAT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES EFFECTUÉS LORS DU SONDAGE MENÉ AUPRÈS DES LOCATAIRES DE HLM, QUÉBEC, 2009

	Type de clientèle			Total		
	Personnes âgées	Familles	Personnes seules	Autres	Nombre	%
Logements sélectionnés	1 880	1 601	15	33	3 529	100,0
A. Non valide (duplicata)	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0,0**
B. Inadmissible (hors HLM)	**16**	**25**	**0**	**2**	**43**	**1,2**
C. Admissibilité inconnue	**319**	**331**	**1**	**10**	**661**	**18,7**
Pas de service	131	146	0	5	282	8,0
Mauvais numéro, problème de ligne, télécopieur ou numéro non résidentiel	27	50	0	2	79	2,2
Refus du ménage	23	12	0	0	35	1,0
Pas de réponse	138	123	1	3	265	7,5
D. Non-répondant	**351**	**265**	**3**	**5**	**624**	**17,7**
Problème de langue	30	29	0	0	59	1,7
Âge ou maladie	86	12	2	0	100	2,8
Refus après sélection	108	44	0	2	154	4,4
Absence prolongée	3	4	0	0	7	0,2
Rendez-vous	101	161	1	3	266	7,5
Incomplet	23	15	0	0	38	1,1
Entrevues complétées (questionnaire court – traduction par un tiers)	**4**	**18**	**0**	**1**	**23**	**0,7**
Entrevues complétées (questionnaire long)	**1 190**	**961**	**11**	**15**	**2 177**	**61,7**
Taux d'admissibilité[1]	98,98 %	98,03 %	100,00 %	91,30 %	98,50 %	
Taux de réponse[2]	64,17 %	62,29 %	73,38 %	51,78 %	63,25 %	

1. Taux d'admissibilité (T.A.) = (D + complétés)/(B + D + complétés)
2. Taux de réponse = complétés/[(C x T.A.) + D + complétés)]

Source : Jolicœur & Associés, *Évaluation du programme de logements sans but lucratif public*, rapport présenté à la Société d'habitation du Québec, 2009, 101 p.

si une personne n'habitait plus dans un HLM, elle ne pouvait répondre au sondage.

Les questions ont été posées en français ou en anglais. Si le répondant ne parlait aucune de ces langues et qu'un autre membre du ménage pouvait servir de traducteur, une version courte du questionnaire était proposée. Il était possible de prendre un rendez-vous et jusqu'à 20 appels pouvaient être effectués à un numéro donné. L'intervieweur assurait la confidentialité des réponses.

Le taux d'admissibilité des ménages est de 98,5 % et le taux de réponse, de 63,3 % (58,4 % à Montréal et 65,1 % ailleurs).

PONDÉRATION ET DESCRIPTION DES MÉNAGES RÉPONDANTS

Jolicœur & Associés a effectué une pondération des données en tenant compte de la probabilité de sélection et du taux de réponse. Pour la pondération et l'analyse, les logements pour les personnes seules ou « autres » ont été reclassés; on a considéré que les personnes seules habitent dans des logements pour les familles et les personnes âgées en perte d'autonomie, dans des ensembles pour personnes âgées. La maison de sondages a fait les analyses en fonction de la vocation du logement, en établissant au hasard, pour quelques ménages vivant dans un ensemble mixte, la vocation du logement (logement pour les familles ou logement destiné aux personnes âgées). À l'occasion, la DVEP a effectué les analyses en fonction de la clientèle de l'ensemble immobilier, regroupant les locataires d'un ensemble mixte avec ceux d'un ensemble pour les familles ou pour personnes âgées, selon la ressemblance des résultats.

Le tableau A.3 présente la population et l'échantillon selon la clientèle de l'ensemble immobilier : ensembles pour les familles, ensembles pour personnes âgées ou ensembles mixtes (familles et personnes âgées).

Le répondant est l'occupant 1 dans 94,4 % des cas et l'occupant 2 dans 4,4 % des cas. Pour 1,3 % des ménages, un tiers a agi comme traducteur (données pondérées). L'entrevue s'est déroulée en anglais pour 5,0 % des répondants.

TABLEAU A.3

POPULATION ET ÉCHANTILLON[1] DES LOCATAIRES DE HLM SELON LA TAILLE DE L'OFFICE D'HABITATION OU LA CLIENTÈLE DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER, QUÉBEC, 2009

	Population		Échantillon non pondéré		Échantillon pondéré	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Offices d'habitation de moins de 100 logements						
Familles	1 784	2,9	90	4,1	59	2,7
Personnes âgées	6 957	11,4	315	14,3	259	11,8
Clientèle mixte	1 178	1,9	55	2,5	41	1,9
Offices d'habitation de 100 à 999 logements						
Familles	5 834	9,6	289	13,1	207	9,4
Personnes âgées	6 456	10,6	341	15,5	230	10,4
Clientèle mixte	2 459	4,0	135	6,1	94	4,3
Offices d'habitation de 1 000 logements et plus						
Familles	14 299	23,5	435	19,8	523	23,8
Personnes âgées	17 031	27,9	404	18,4	609	27,7
Clientèle mixte	4 954	8,1	135	6,1	178	8,1
Total	60 952	100,0	2 199	100,0	2 199	100,0

1. L'échantillon est de 2 200 personnes, mais le numéro de l'ensemble immobilier est manquant pour un répondant dans le fichier remis à la suite de la collecte.

Sources : Société d'habitation du Québec, Banque de référence en habitation sociale; sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009.

MÉTHODES D'ANALYSE

Les données ont été traitées par Jolicœur & Associés à l'aide du logiciel Stat-XP. La Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes a utilisé, quant à elle, le logiciel SAS, version 9.1. Pour vérifier si deux variables catégoriques étaient associées, des tests du khi-deux ont été réalisés. Des différences entre les catégories ont été signalées lorsque le test était significatif au seuil de 5 %. Les analyses ont été faites à partir des données pondérées. La maison de sondages estime la marge d'erreur globale à ± 2,05 %.

SONDAGE AUPRÈS DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION

Plan d'échantillonnage

Le sondage auprès des directeurs des offices d'habitation visait les ensembles immobiliers de HLM. Les mêmes exclusions que pour les locataires ont été appliquées; elles concernaient 14 ensembles. Finalement, 1 729 ensembles immobiliers et 543 offices d'habitation constituent l'objet de l'étude.

Le plan d'échantillonnage a été préparé par l'Institut de la statistique du Québec. Il poursuivait le même objectif que le plan d'échantillonnage pour les locataires quant à la représentativité pour chacune des tailles d'offices d'habitation et pour chaque clientèle des ensembles immobiliers. La clientèle d'un ensemble est déterminée par la vocation des logements qu'il comprend : logements pour les familles, logements destinés aux personnes âgées ou logements pour une clientèle mixte.

La taille de l'échantillon visait à obtenir une précision des données de ± 5 % pour chaque taille d'offices d'habitation et pour toutes les clientèles des ensembles immobiliers. Le taux de réponse attendu était de 65 % pour les offices d'habitation de petite ou de moyenne taille et de 75 % pour ceux de 1 000 logements et plus. L'échantillon des offices d'habitation a été constitué à partir d'un tirage aléatoire parmi les ensembles immobiliers. Le tableau A.4 présente le plan d'échantillonnage.

L'échantillon a été tiré de la Banque de référence en habitation sociale de la SHQ, qui contient des renseignements complets sur les ensembles immobiliers, les offices d'habitation et le type de clientèle.

TABLEAU A.4

TAILLE DE LA POPULATION ET DE L'ÉCHANTILLON VISÉ SELON LA TAILLE DE L'OFFICE D'HABITATION OU LA CLIENTÈLE DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER, SONDAGE MENÉ AUPRÈS DES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION AU QUÉBEC, 2009

	Ensemble immobilier		Office d'habitation	
	Population	Échantillon visé	Population	Échantillon visé
Taille de l'office d'habitation				
Moins de 100 logements	652	385	475	321
De 100 à 999 logements	432	320	60	60
1 000 logements et plus	645	351	8	8
Clientèle de l'ensemble immobilier				
Familles	611	384	–	–
Personnes âgées	953	571	–	–
Clientèle mixte	165	101	–	–
Total	**1 729**	**1 056**	**543**	**389**

Questionnaires

Deux questionnaires ont été préparés : le premier regroupe les questions concernant l'office d'habitation (existence de comités, évaluation du soutien de la SHQ, nombre d'employés, nombre d'heures travaillées, etc.) et le second, les questions propres à un ensemble immobilier (commodités et services présents, entente entre les résidents, sécurité, activités offertes, association de locataires, mesures pour économiser l'énergie, etc.). Pour tous les offices d'habitation sélectionnés, un répondant était invité à remplir un questionnaire sur l'office et un ou plusieurs questionnaires sur un ensemble immobilier. Les questionnaires étaient offerts en français seulement, qui est la langue de communication de la SHQ avec ses partenaires.

Le Service des ressources informationnelles (SRI) a informatisé les questionnaires à l'aide de l'outil de gestion de contenu Typo3 avec l'extension PBsurvey. Une version imprimée était aussi disponible.

Collecte de données

La collecte de données a été réalisée par le SRI, au moyen de liens sécurisés entre ce dernier et chacun des offices d'habitation sélectionnés. Les données ont été conservées dans une base de données MySQL.

Les directeurs des offices d'habitation ont d'abord reçu, par courriel ou par la poste, une lettre du directeur de la DVEP expliquant le contexte et les buts du sondage; on y garantissait également la confidentialité des données et on invitait les directeurs à appeler la responsable pour plus d'information. Ensuite, les directeurs ont reçu par courriel le lien Internet pour accéder aux questionnaires. La page d'accueil leur permettait de transférer les questionnaires à des employés pour répartir les tâches. Quelques offices ont reçu les questionnaires par la poste.

Deux rappels par courriel ou par la poste ont été faits, soit trois semaines après l'envoi initial et deux semaines avant l'échéance. On a aussi téléphoné aux offices qui avaient commencé à répondre, mais qui n'avaient pas rempli tous leurs questionnaires. La collecte s'est déroulée du 23 septembre au 5 novembre 2009. Tous les ensembles immobiliers ou offices d'habitation ont été considérés comme admissibles. Le taux de réponse est donné dans le tableau suivant.

TABLEAU A.5

Sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation au Québec en 2009 : taille de l'échantillon visé, nombre de répondants et taux de réponse

	Échantillon visé	Répondants	Taux de réponse (%)
Questionnaire sur l'office d'habitation			
Offices d'habitation de moins de 100 logements	321	170	53,0
Offices d'habitation de 100 à 999 logements	60	39	65,0
Offices d'habitation de 1 000 logements et plus	8	6	75,0
Total	**389**	**215**	**55,3**
Questionnaire sur l'ensemble immobilier			
Offices d'habitation de moins de 100 logements	385	222	57,7
Offices d'habitation de 100 à 999 logements	320	154	48,1
Offices d'habitation de 1 000 logements et plus	351	236	67,2
Familles	384	220	57,3
Personnes âgées	571	334	58,5
Clientèle mixte	101	58	57,4
Total	**1 056**	**612**	**58,0**

Pondération et description des répondants

Les données ont été transférées à la DVEP en format Excel et pondérées selon la probabilité de sélection et le taux de réponse. Deux poids ont été calculés : un poids pour les données sur l'office d'habitation et un poids pour les données sur l'ensemble immobilier. La pondération a été faite de façon à ce que le nombre total corresponde à la population, le type de procédures statistiques utilisées pour les analyses permettant d'utiliser une telle pondération.

Le tableau A.6 établit une comparaison entre l'échantillon non pondéré et ce même échantillon pondéré. On observe que les deux types d'échantillon sont très semblables en ce qui concerne les ensembles immobiliers. Pour ce qui est des offices d'habitation, la pondération a eu un effet plus marqué sur la distribution de l'échantillon.

Méthodes d'analyse et présentation des résultats

Les données ont été analysées à l'aide du logiciel SAS, version 9.1. Pour vérifier si deux variables catégoriques étaient associées, des tests du khi-deux ont été faits. Des différences entre les catégories ont été signalées lorsque le test était significatif au seuil de 5 %. Pour les variables numériques, des tests de différence de moyennes (tests t) ont été réalisés. Dans tous les cas, les procédures utilisées intègrent les données du plan d'échantillonnage et permettent d'en tenir compte dans l'estimation des variances. Une méthode d'analyse « multivariée », la régression logistique, a également été appliquée en utilisant une procédure semblable pour l'estimation des variances.

La précision des données est évaluée par le coefficient de variation (CV)[80]. Les données du sondage sont considérées comme ayant une bonne précision lorsque le CV est de moins de 15 %. Dans les tableaux, la présence d'un astérisque (*) signale un coefficient de variation entre 15 % et 25 % et deux astérisques, un coefficient de plus de 25 %; les données doivent alors être interprétées avec prudence.

TABLEAU A.6

Comparaison des échantillons non pondéré et pondéré[1] des offices d'habitation ou des ensembles immobiliers selon la taille de l'office ou la clientèle des ensembles, Québec, 2009

	Échantillon non pondéré		Échantillon pondéré	
	N	%	N	%
Offices d'habitation				
OH de moins de 100 logements	170	79,1	475	87,5
OH de 100 à 999 logements	39	18,1	60	11,1
OH de 1 000 logements et plus	6	2,8	8	1,5
Total	**215**	**100,0**	**543**	**100,0**
Ensembles immobiliers				
OH de moins de 100 logements	222	36,3	652	37,7
OH de 100 à 999 logements	154	25,2	432	25,0
OH de 1 000 logements et plus	236	38,6	645	37,3
Familles	220	36,0	611	35,4
Personnes âgées	334	54,6	953	55,1
Clientèle mixte	58	9,5	165	9,5
Total	**612**	**100,0**	**1 729**	**100,0**

1. L'échantillon pondéré équivaut à la population.

80. Le coefficient de variation est égal à l'erreur-type de l'estimation divisée par la valeur de l'estimation elle-même, en pourcentage.

Pour les besoins de l'analyse, les données concernant les ensembles à clientèle mixte ont le plus souvent été regroupées avec celles des ensembles pour les familles ou des ensembles pour personnes âgées, selon l'analogie des résultats entre ces groupes.

La Direction de la planification, de la recherche et du développement a contribué à la mise au point des méthodes d'analyse, avec les conseils de l'Institut de la statistique du Québec.

Groupe de discussion formé de conseillers en gestion

Des conseillers en gestion considérés comme des experts du programme ont été invités à participer à un groupe de discussion. La Technique de recherche d'information par animation d'un groupe d'experts (TRIAGE) a été utilisée[81]. La responsable de l'évaluation a assisté à la rencontre animée par une autre professionnelle de la DVEP.

Six conseillers en gestion, trois de Québec et trois de Montréal, ont été choisis par leur directeur pour participer à ce groupe. Ils devaient au préalable remplir un questionnaire qui contenait des questions sur leurs tâches et leur perception de certains aspects du programme. De plus, on leur a demandé d'écrire deux éléments positifs et deux éléments négatifs du programme et de formuler deux recommandations pour l'améliorer. L'objectif de la rencontre était de choisir par consensus les deux principaux éléments positifs et négatifs du programme et les deux recommandations les plus pertinentes. Pour y arriver, la méthode TRIAGE a été utilisée. Elle consiste à trier chacun des éléments de la discussion, c'est-à-dire à les sélectionner, à les regrouper et à les mettre de côté, et à opposer un veto ou à rejeter jusqu'à ce qu'un consensus sur les éléments à retenir soit obtenu. La discussion s'est faite par visioconférence en mars 2009 et a duré deux heures.

Certains résultats de la discussion sont présentés de façon explicite quant à leur source, alors que d'autres ont servi à interpréter, à renforcer ou à valider les résultats obtenus d'autres sources. Ils ont également servi à formuler les recommandations qui découlent du rapport.

81. Marie Gervais, *Vous voulez maîtriser une autre technique de groupe ? Partez donc à la découverte de TRIAGE!*, communication au colloque de la Société québécoise d'évaluation de programmes, Québec, 2 novembre 2006.

ANNEXE 5

QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX LOCATAIRES DE HLM

Bonjour, puis-je parler à Monsieur/Madame<nom> ? (Occupant 1)
Si l'occupant est absent : Puis-je parler à Monsieur/Madame <nom > ? (Occupant 2)

Le répondant est l'occupant 1 _____ 1
Le répondant est l'occupant 2 _____ 2
Le répondant traduit pour l'occupant 1 ou 2 _____ 3

Le répondant est chef de ménage _____ 1
Le répondant agit à titre de traducteur _____ 0

Français _____ 1
English _____ 2

Je m'appelle (nom) et j'appelle au nom de la Société d'habitation du Québec, pour laquelle Jolicoeur & associés réalise un court sondage auprès des locataires de HLM. La Société d'habitation vous a envoyé une lettre à ce sujet. Pouvons-nous procéder maintenant ? Nous vous assurons que vos réponses seront confidentielles. Si nécessaire : le tout ne prendra pas plus de 10 minutes (Au besoin: Votre participation est importante et contribuera à améliorer la gestion du programme et les conditions de vie en HLM.)

Continuer à la page suivante _____ 1
Autre numéro de téléphone _____ 5
Prendre rendez-vous _____ 9

Quel est le numéro de téléphone auquel je peux rejoindre cette personne ?

Tout d'abord, nous voulons vérifier votre adresse. Êtes-vous bien au : (adresse)

Adresse confirmée _____ 1
MAUVAISE ADRESSE - NON-ÉLIGIBLE» _____ 9

Q1 Combien y a-t-il de chambres dans votre logement (c'est-à-dire les pièces qui servent normalement à dormir, de chambre fermée) ? Studio (une seule pièce): inscrire 0

Inscrire le nombre de chambres _____
Studio _____ 00

Q2A Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ?

A) L'entretien du terrain et des espaces communs

Très satisfait _____ 1
Assez _____ 2
Peu _____ 3
Pas du tout satisfait _____ 4
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q2B (Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ?)

B) Les réparations dans votre logement

Très satisfait	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout satisfait	4
Ne s'applique pas	8
Ne sais pas/pas de réponse	9

Q2C (Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ?)

C) Les mesures de sécurité

Très satisfait	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout satisfait	4
Ne s'applique pas	8
Ne sais pas/pas de réponse	9

Q2D (Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ?)

D) Les services communautaires offerts

Très satisfait	1	
Assez	2	
Peu	3	
Pas du tout satisfait	4	
Ne s'applique pas	8	=> Q2F
Ne sais pas/pas de réponse	9	=> Q2F

Q2D (Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ?)

E) La diffusion de renseignements sur les services communautaires

Très satisfait	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout satisfait	4
Ne s'applique pas	8
Ne sais pas/pas de réponse	9

Q2E (Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ?)

E) La diffusion de renseignements sur les services communautaires

Très satisfait	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout satisfait	4
Ne s'applique pas	8
Ne sais pas/pas de réponse	9

Q2F (Si vous pensez à la gestion de votre immeuble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants ?)

F) La rapidité de réponse à vos demandes

Très satisfait _____ 1
Assez _____ 2
Peu _____ 3
Pas du tout satisfait _____ 4
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q3 Depuis combien de temps (à ce jour) habitez-vous un logement de type HLM ?

Réponse en années

Inscrire le nombre d'années _____
Moins d'un an _____ 01
Ne sais pas / pas de réponse _____ 99

Q4 Dans quel genre de logement habitiez-vous juste avant d'emménager dans votre logement actuel ?

Un logement loué à un propriétaire privé _____ 01
Un autre logement de type HLM _____ 02
Un logement appartenant à (géré par) une coopérative d'habitation ou un organisme à but non lucratif_____ 03
Vous étiez propriétaire de votre logement/maison (incl. propriété de la famille, d'amis) _____ 04
Autre (PRÉCISEZ) _____ 97
Ne s'applique pas _____ 98

Q5 Par rapport à votre dernier logement, dites-moi si votre logement actuel répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de ... ?

A) ...l'état du logement ?

Bien mieux _____ 1
À peu près également_____ 2
Moins bien _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q5B (Par rapport à votre dernier logement, dites-moi si votre logement actuel répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de ... ?)

B) ... la grandeur du logement ?

Bien mieux _____ 1
À peu près également_____ 2
Moins bien _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q5C (Par rapport à votre dernier logement, dites-moi si votre logement actuel répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de ... ?)

C) ... du coût du loyer ?

Bien mieux _____ 1
À peu près également_____ 2
Moins bien _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q5D (Par rapport à votre dernier logement, dites-moi si votre logement actuel répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de ... ?)

D) ... la sécurité des environs (l'environnement immédiat) ?

Bien mieux _____ 1
À peu près également _____ 2
Moins bien _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q5E (Par rapport à votre dernier logement, dites-moi si votre logement actuel répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de ... ?)

E) ... de la proximité des magasins, loisirs ou services de santé ?

Bien mieux _____ 1
À peu près également _____ 2
Moins bien _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q5F (Par rapport à votre dernier logement, dites-moi si votre logement actuel répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de ... ?)

F) ... la proximité des amis ou de la famille ?

Bien mieux _____ 1
À peu près également _____ 2
Moins bien _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q5G (Par rapport à votre dernier logement, dites-moi si votre logement actuel répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de ... ?)

G) ... votre intimité (ou indépendance) ?

Bien mieux _____ 1
À peu près également _____ 2
Moins bien _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q6A Dans votre immeuble, les actes criminels suivants sont-ils présent de façon importante, peu importante ou sont-ils absents ?

A) Le vol

Importante _____ 1
Peu importante _____ 2
Absent _____ 3
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q6B Dans votre immeuble, les actes criminels suivants sont-ils présent de façon importante, peu importante ou sont-ils absents ?

B) Le vandalisme

Importante _____ 1
Peu importante _____ 2
Absent _____ 3
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q6C Dans votre immeuble, les actes criminels suivants sont-ils présent de façon importante, peu importante ou sont-ils absents ?

C) Les voies de fait (agressions physiques)

Importante _____ 1
Peu importante _____ 2
Absent _____ 3
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q6D (Dans votre immeuble, les actes criminels suivants représentent-ils un problème important, peu important ou sont-ils absents ?)

D) Le trafic de drogues, cigarettes de contrebande (produits illicites)

Importante _____ 1
Peu importante _____ 2
Absent _____ 3
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q7 Vous sentez-vous très responsable, assez, peu ou pas du tout responsable de l'entrée de votre immeuble et du terrain l'entourant (c'est-à-dire d'avoir un oeil sur ce qui s'y passe) ?

Très responsable _____ 1
Assez _____ 2
Peu _____ 3
Pas du tout responsable _____ 4
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q8 Compte tenu de tout ce qui concerne votre logement et les environs, êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait de votre domicile ?

Très satisfait _____ 1
Assez _____ 2
Peu _____ 3
Pas du tout satisfait _____ 4
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q9 Le faible coût de votre loyer actuel vous permet-il, à vous ou aux autres membres de votre ménage, de vous offrir des biens ou services que vous ne pourriez pas vous offrir autrement ?

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q9A Quels sont les trois principaux biens ou services que vous ou votre ménage avez pu vous offrir suite à l'accès à un HLM ? Sondez - 3 mentions possibles

Une meilleure alimentation _____ 01
Des facilités pour le transport _____ 02
Des vêtements plus adéquats _____ 03
Des biens pour la maison meubles, appareils audio-visuels, etc. _____ 04
Des activités de loisirs _____ 05
Des soins de santé soins dentaires, médicaments, etc. _____ 06
Des cigarettes, tabac ou boissons alcoolisées 07
Le paiement de dettes _____ 08
Autre (PRÉCISEZ) _____ 97
Aucun en particulier _____ 98
Ne sais pas/pas de réponse _____ 99

Q10A1 Pendant la journée, à quelle température en général tenez-vous votre logement durant la saison froide ?

A) Le jour ? Inscrire l'unité sur cette page

Inscrire l'unité de mesure _____

Celsius - le répondant donne une réponse en Celsius _____ 1

Farenheit - le répondant donne une réponse en Farenheit _____ 2

Ne sais pas / pas de réponse _____ 9 => Q10B1

Q10A2 Pendant la journée, à quelle température en général tenez-vous votre logement durant la saison froide ?

A) Le jour ?

Inscrire la température du logement le jour ____

Question calculée conversion en Celsius Q10A

Q10B1 Et la nuit ? Inscrire l'unité sur cette page

Inscrire l'unité de mesure _____

Celsius - le répondant donne une réponse en Celsius _____ 1

Farenheit - le répondant donne une réponse en Farenheit _____ 2

Ne sais pas / pas de réponse _____ 9 => Q11

Q10B2 Et la nuit ?

Inscrire la température du logement la nuit ____

Question calculée conversion en Celsius Q10B

Q11 Dans votre ménage, pour faire le lavage du linge utilisez-vous l'eau froide...

... Très souvent _____ 1

... Souvent _____ 2

... Rarement _____ 3

... Ou jamais _____ 4

Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q12 Y a-t-il une association de locataires dans l'immeuble ou l'ensemble d'immeubles où vous habitez ?

Oui _____ 1

Non _____ 2 => Q14A

Ne sais pas / pas de réponse _____ 9 => Q14A

Q13A Cette association participe-elle aux activités suivantes ?

A) L'entretien du terrain et des espaces communs

Oui _____ 1

Non _____ 2

Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q13B (Cette association participe-elle aux activités suivantes ?)

B) Des activités sociales ou récréatives

Oui _____ 1

Non _____ 2

Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q13C (Cette association participe-elle aux activités suivantes ?)

C) La consultation concernant le budget

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q13D (Cette association participe-elle aux activités suivantes ?)

D) La formulation ou l'application du règlement de l'immeuble

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q13E (Cette association participe-elle aux activités suivantes ?)

E) La sécurité, la prévention du vandalisme

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q13F (Cette association participe-elle aux activités suivantes ?)

F) La consultation sur les travaux de rénovation

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q14A Au cours des douze derniers mois, c'est-à-dire depuis juin 2008, avez-vous participé aux activités suivantes, dans votre immeuble, quartier ou village ?

A) Des activités sociales, fêtes et rassemblements

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne s'applique pas (pas d'activités) _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q14B *Question retirée - 23 juin*

Q14C (Au cours des douze derniers mois, c'est-à-dire depuis juin 2008, avez-vous participé aux activités suivantes, dans votre immeuble, quartier ou village ?)

C) Des activités physiques ou de plein air

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne s'applique pas (pas d'activités) _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q14D (Au cours des douze derniers mois, c'est-à-dire depuis juin 2008, avez-vous participé aux activités suivantes, dans votre immeuble, quartier ou village ?)

D) Des ateliers ou séances d'information (questions légales, initiation à l'informatique, saines habitudes de vie, alimentation, etc.)

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne s'applique pas (pas d'activités) _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q14E (Au cours des douze derniers mois, c'est-à-dire depuis juin 2008, avez-vous participé aux activités suivantes, dans votre immeuble, quartier ou village ?)

E) Des sorties

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne s'applique pas (pas d'activités) _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q14F *Question retirée - 22 juin*

Q14G *Question retirée - 22 juin*

Q14H (Au cours des douze derniers mois, c'est-à-dire depuis juin 2008, avez-vous participé aux activités suivantes, dans votre immeuble, quartier ou village ?)

H) À une assemblée générale des locataires ou la représentation des locataires (comité, etc.)

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne s'applique pas (pas d'activité) _____ 8
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q15A Nous nous intéressons aussi à votre santé et votre bien-être.

Quand vous en avez besoin, avez-vous accès presque toujours, souvent, la moitié du temps, rarement ou jamais aux formes de soutien suivantes ?

A) ... une personne qui vous écoute quand vous avez besoin de parler ?

Presque toujours _____ 1
Souvent _____ 2
La moitié du temps _____ 3
Rarement _____ 4
Jamais _____ 5
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q15B (Quand vous en avez besoin, avez-vous accès presque toujours, souvent, la moitié du temps, rarement ou jamais aux formes de soutien suivantes ?)

B) ... une personne qui vous conseille en situation de crise ?

Presque toujours _____ 1
Souvent _____ 2
La moitié du temps _____ 3
Rarement _____ 4
Jamais _____ 5
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q15C *Question retirée - 23 juin*

Q15D (Quand vous en avez besoin, avez-vous accès presque toujours, souvent, la moitié du temps, rarement ou jamais aux formes de soutien suivantes ?)

D) ... une personne dont vous recherchez vraiment les conseils ?

Presque toujours _____ 1
Souvent _____ 2
La moitié du temps _____ 3
Rarement _____ 4
Jamais _____ 5
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q15E (Quand vous en avez besoin, avez-vous accès presque toujours, souvent, la moitié du temps, rarement ou jamais aux formes de soutien suivantes ?)

E) ... une personne à qui confier vos inquiétudes et vos peurs les plus intimes ?

Presque toujours _____ 1
Souvent _____ 2
La moitié du temps _____ 3
Rarement _____ 4
Jamais _____ 5
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q15F (Quand vous en avez besoin, avez-vous accès presque toujours, souvent, la moitié du temps, rarement ou jamais aux formes de soutien suivantes ?)

F) ... une personne qui comprend vos problèmes ?

Presque toujours _____ 1
Souvent _____ 2
La moitié du temps _____ 3
Rarement _____ 4
Jamais _____ 5
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q16 En général, diriez-vous que votre santé est...

...excellente _____ 1
...très bonne _____ 2
...bonne _____ 3
...passable _____ 4
...ou mauvaise ? _____ 5
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q17 Les questions suivantes font référence aux problèmes de santé physique ou mentale qui durent ou devraient durer six mois ou plus.

Avez-vous souvent, parfois ou jamais de la difficulté à entendre, à voir, à communiquer, à marcher, à monter un escalier, à vous pencher, à apprendre ou à faire d'autres activités semblables ?

Souvent _____ 1
Parfois _____ 2
Jamais _____ 3
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q18A Est-ce qu'un problème de santé de longue durée réduit souvent, parfois ou jamais la quantité ou le genre d'activités que vous pouvez faire...

A) ...à la maison ?

Souvent _____ 1
Parfois _____ 2
Jamais _____ 3
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q18B (Est-ce qu'un problème de santé de longue durée réduit souvent, parfois ou jamais la quantité ou le genre d'activités que vous pouvez faire...)

B) ...au travail ou à l'école ?

Souvent _____ 1
Parfois _____ 2
Jamais _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q18C (Est-ce qu'un problème de santé de longue durée réduit souvent, parfois ou jamais la quantité ou le genre d'activités que vous pouvez faire...)

C) ...dans vos autres activités comme les déplacements ou les loisirs ?

Souvent _____ 1
Parfois _____ 2
Jamais _____ 3
Ne s'applique pas _____ 8
Ne sais pas/pas de réponse _____ 9

Q19A Nous arrivons maintenant à la dernière partie du questionnaire; vos réponses aux questions suivantes seront utilisées à des fins statistiques seulement.

En quelle année êtes-vous né ?

Inscrire l'année de naissance _____
Ne sait pas / pas de réponse _____ 9999

Q19B Pourriez-vous me dire alors dans quel groupe d'âge vous situez-vous ?

... moins de 25 ans _____ 01
... 25 à 34 ans _____ 02
... 35 à 44 ans _____ 03
... 45 à 54 ans _____ 04
... 55 à 64 ans _____ 05
... 65 à 69 ans _____ 06
... 70 à 74 ans _____ 07
... 75 à 79 ans _____ 08
... 80 à 84 ans _____ 09
... 85 ans et plus _____ 10
Pas de réponse _____ 99

AGE:
Question calculée – appartenance au groupe d'âge

... 24 ans et moins _____ 01
... 25 à 34 ans _____ 02
... 35 à 44 ans _____ 03
... 45 à 54 ans _____ 04
... 55 à 64 ans _____ 05
... 65 à 69 ans _____ 06
... 70 à 74 ans _____ 07
... 75 à 79 ans _____ 08
... 80 à 84 ans _____ 09
... 85 ans et plus _____ 10
Pas de réponse _____ 99

Q20 En vous incluant, combien de personnes y a-t-il dans votre ménage ?

Inscrire le nombre de membres du ménage _____
Ne sais pas / pas de réponse _____ 99

Q21 Pouvez-vous me dire quelle est la composition de votre ménage ? Est-ce…

- Une personne vivant seule ____ 01
- Un couple sans enfant à la maison ____ 02
- Un parent seul avec un ou plusieurs enfants ____ 03
- Un couple avec enfant(s) à la maison (couple marié ou conjoints de fait) ____ 04
- Autre (PRÉCISEZ) ____ 97
- Pas de réponse ____ 99

CQ21 Question calculée – composition du ménage

- Une personne vivant seule ____ 01
- Un couple sans enfant à la maison ____ 02
- Un parent seul avec un ou plusieurs enfants ____ 03
- Un couple avec enfant(s) à la maison (mariés ou conjoints de fait) ____ 04
- Autre (PRÉCISEZ) ____ 97
- Pas de réponse ____ 99

Q22 Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent avec vous ?

- Inscrire le nombre d'enfants du ménage ____
- Aucun enfant de moins de 18 ans ____ 00
- Ne sais pas / pas de réponse ____ 99

Q22A Sont-ils en garde complète ou en garde partagée ?

- Garde complète ____ 1
- Garde partagée ____ 2
- (Les deux) ____ 3
- Ne sait pas / pas de réponse ____ 9

Q23 Lire TOUS les choix

Quelle est actuellement votre occupation principale ? Êtes-vous...

- ... Retraité ____ 01
- ... Vous tenez maison ____ 02
- ... Sans emploi, à la recherche de travail ____ 03
- ... Sans emploi, ne cherche pas de travail ____ 04
- ... Au travail à temps plein (travail autonome inclus) – 30 heures et plus ____ 05
- ... Au travail à temps partiel (travail autonome inclus) – moins de 30 heures ____ 06
- ... Incapable de travailler en raison d'une incapacité ____ 07
- Autre (PRÉCISEZ) ____ 97
- Pas de réponse ____ 99

Q23A Pensez-vous que les éléments suivants vous aideraient beaucoup, suffisamment, un peu ou pas du tout à trouver un travail ?

A) De l'aide à la recherche d'emploi ?

- Beaucoup ____ 1
- Suffisamment ____ 2
- Un peu ____ 3
- Pas du tout ____ 4
- Ne sais pas / pas de réponse ____ 9

Q23B (Pensez-vous que les éléments suivants vous aideraient beaucoup, suffisamment, un peu ou pas du tout à trouver un travail ?)

B) L'accès à un service de garde (d'enfants) ?

Beaucoup _____ 1
Suffisamment _____ 2
Un peu _____ 3
Pas du tout _____ 4
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q23C (Pensez-vous que les éléments suivants vous aideraient beaucoup, suffisamment, un peu ou pas du tout à trouver un travail ?)

C) Une formation supplémentaire ?

Beaucoup _____ 1
Suffisamment _____ 2
Un peu _____ 3
Pas du tout _____ 4
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q23D (Pensez-vous que les éléments suivants vous aideraient beaucoup, suffisamment, un peu ou pas du tout à trouver un travail ?)

D) De l'aide psychosociale : relations interpersonnelles, etc. ?

Beaucoup _____ 1
Suffisamment _____ 2
Un peu _____ 3
Pas du tout _____ 4
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q24 Êtes-vous né(e) au Canada ?

Oui _____ 1
Non _____ 2
Ne sais pas / pas de réponse _____ 9

Q25 Dans quel pays êtes-vous né(e) ?

Algérie _____ 01
Chine _____ 02
Colombie _____ 03
États-Unis _____ 04
France _____ 05
Haïti _____ 06
Italie _____ 07
Liban _____ 08
Maroc _____ 09
Roumanie _____ 10
Autre (PRÉCISEZ) _____ 97
Ne sais pas / pas de réponse _____ 99

MERCI MERCI. Au nom de la Société d'habitation du Québec et au nom de Jolicoeur et Associés, je vous remercie (madame/monsieur) de votre collaboration. Vos réponses aideront à améliorer la qualité de vie en HLM.

SEXE NOTEZ LE SEXE DU RÉPONDANT

Homme _____ 1
Femme _____ 2

ANNEXE 6

QUESTIONNAIRE DESTINÉ AU DIRECTEUR – OFFICE D'HABITATION

ÉVALUATION DU PROGRAMME HLM PUBLIC

En répondant à ce sondage de la Société d'habitation du Québec, vous contribuez à l'évaluation du programme HLM public. Soyez assuré(e) de la confidentialité de vos réponses.

Instructions

Les questions s'appliquent à l'ensemble du PROGRAMME HLM PUBLIC VOLET RÉGULIER SEULEMENT (sont exclus le PSL, AccèsLogis et les projets gérés par un OBNL). Les réponses peuvent être données par le directeur de l'office ou par une personne déléguée, selon le cas.
Veuillez répondre, autant que possible, à toutes les questions. Si vous n'êtes pas tout à fait certain(e) de connaître la réponse précise, inscrivez simplement ce que vous en savez. À moins d'une indication contraire, les questions concernent la période actuelle.

Pour répondre aux questions :

• cochez dans la case correspondant à votre réponse ou
• inscrivez un nombre dans l'espace prévu à cette fin ou
• inscrivez du texte dans l'espace prévu à cette fin.

QUESTIONNAIRE OFFICE D'HABITATION : _____

QUESTIONS GÉNÉRALES

1. À quelle fréquence s'est réuni le conseil d'administration de votre office en 2008 ?
   _____ fois

2. Y a-t-il, pour votre office…

	Oui	Non	Ne sais pas
1. un comité consultatif de résidents ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
2. un comité de sélection ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
Si oui, y a-t-il des représentants des locataires dans ce comité ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
3. des comités de secteur (office d'habitation de 2 000 logements ou plus) ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08

3a) En considérant des questions comme le soutien de votre conseiller en gestion, les outils mis à votre disposition, la formation disponible, veuillez évaluer le soutien que la SHQ vous apporte dans chacune des activités énumérées ci-dessous.

	Très adéquat	Adéquat	Peu adéquat	Inadéquat
1. L'application du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04
2. L'application du Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04
3. La planification des activités, la préparation du budget et des états financiers	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04
4. La préparation et la tenue des réunions du conseil d'administration, des comités et des assemblées générales	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04
5. La réponse aux demandes ou aux plaintes des locataires	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04
6. La mise sur pied des centres de services	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04
7. Autres	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04

3b) Veuillez préciser « Autres ».

4. En décembre 2008, combien d'employés travaillaient avec le directeur de cet office d'habitation pour assurer la bonne marche du programme HLM public ?

Veuillez inclure tout membre du personnel rémunéré par l'office d'habitation, mis à part le directeur (c.-à-d. les membres de la direction, de l'équipe d'entretien et de nettoyage, le personnel de soutien et de sécurité, les travailleurs sociaux et les chargés de programmes). S'il n'y en a aucun, inscrivez « 0 ». Si vous ne savez pas, inscrivez « ne sais pas ».

	À temps complet (35h/sem.)	À temps partiel
1. Nombre d'employés	☐ 01	☐ 02
2. Nombre de personnes ayant un contrat avec l'office	☐ 01	☐ 02

5a) En moyenne, en 2008, combien d'heures-personnes par semaine ont été consacrées par le directeur et les autres membres du personnel à chacune des tâches suivantes pour le programme HLM public ?

Veuillez inscrire le nombre approximatif d'heures-personnes correspondant à chaque énoncé.
(Exemple : 35 h/sem., 3 personnes = 105 heures-personnes) Inscrivez « 0 » le cas échéant.
Cette question servira principalement à calculer un nombre total d'heures, à des fins de comparaison.

	Directeur	**Autres membres du personnel**
1. Administration (planification des activités, gestion du personnel, préparation du budget, comptabilité, placements et emprunts, secrétariat)		
2. Gestion des contrats de services et approvisionnement		
3. Conseil d'administration, comité de sélection, autres comités, tables de concertation, communications		
4. Accueil des locataires, baux et amendements, application du règlement sur les conditions de location, encaissement des loyers et autres revenus, services aux locataires		
5. Réponse aux demandes ou aux plaintes de locataires		
6. Réponses aux demandes ou aux plaintes de requérants, gestion des listes de requérants		
7. Entretien, inspection, conciergerie et nettoyage		
8. Planification et préparation des travaux majeurs (RAM)		
9. Autres		

5b) Veuillez préciser « Autres ».

6.a) Votre office a-t-il conclu une entente de partenariat pour la mise en place d'interventions sociales et communautaires…
(pour les ententes multipartites : voir item 8)

	Oui	**Non**	**Ne sais pas**
1. avec un CSSS, une ASSS, un CLSC, un CLSC-CHSLD ou un autre organisme du secteur parapublic ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
2. avec un ministère ou un organisme gouvernemental ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
3. avec une municipalité ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
4. avec un organisme communautaire ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
5. avec un organisme privé ou religieux ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
6. avec une association de locataires ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
7. avec un autre office d'habitation ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
8. avec un autre organisme ou plusieurs des organismes ci-dessus (ententes multipartites) ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
Veuillez préciser la réponse « avec un autre organisme ou plusieurs organismes ».			

6.b) Pour chaque réponse affirmative aux items 1 à 8 de la question 6.a), complétez votre réponse :
Pour quel(s) type(s) d'interventions et quelle(s) clientèle(s) ? Veuillez cocher tous les cas qui s'appliquent.

Entente avec l'organisme suivant : _____

	Familles	**Aînés**	**Personnes vulnérables (problème de santé mentale, etc.)**
1. Soutien individuel et référence	☐ 01	☐ 02	☐ 03
2. Maintien à domicile	☐ 01	☐ 02	☐ 03
3. Insertion à l'emploi	☐ 01	☐ 02	☐ 03
4. Sécurité alimentaire	☐ 01	☐ 02	☐ 03
5. Transport	☐ 01	☐ 02	☐ 03
6. Prise en charge (acquisition de compétences)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
7. Animation communautaire (fêtes, sorties, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
8. Vie associative (comités, consultation, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
9. Autre type d'intervention	☐ 01	☐ 02	☐ 03
Veuillez préciser la réponse « 9. Autre type d'intervention ».			

Entente avec l'organisme suivant : _____

	Familles	**Aînés**	**Personnes vulnérables (problème de santé mentale, etc.)**
1. Soutien individuel et référence	☐ 01	☐ 02	☐ 03
2. Maintien à domicile	☐ 01	☐ 02	☐ 03
3. Insertion à l'emploi	☐ 01	☐ 02	☐ 03
4. Sécurité alimentaire	☐ 01	☐ 02	☐ 03
5. Transport	☐ 01	☐ 02	☐ 03
6. Prise en charge (acquisition de compétences)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
7. Animation communautaire (fêtes, sorties, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
8. Vie associative (comités, consultation, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
9. Autre type d'intervention	☐ 01	☐ 02	☐ 03
Veuillez préciser la réponse « 9. Autre type d'intervention ».			

Entente avec l'organisme suivant : _____

	Familles	**Aînés**	**Personnes vulnérables (problème de santé mentale, etc.)**
1. Soutien individuel et référence	☐ 01	☐ 02	☐ 03
2. Maintien à domicile	☐ 01	☐ 02	☐ 03
3. Insertion à l'emploi	☐ 01	☐ 02	☐ 03
4. Sécurité alimentaire	☐ 01	☐ 02	☐ 03
5. Transport	☐ 01	☐ 02	☐ 03
6. Prise en charge (acquisition de compétences)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
7. Animation communautaire (fêtes, sorties, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
8. Vie associative (comités, consultation, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03
9. Autre type d'intervention	☐ 01	☐ 02	☐ 03
Veuillez préciser la réponse « 9. Autre type d'intervention ».			

Si vous n'êtes pas le directeur, veuillez répondre en son nom aux questions 7 à 10.

7. Quel est votre titre ou le rôle que vous assumez dans l'ensemble immobilier ?

☐ 01 Directeur de l'office d'habitation
☐ 02 Directeur de secteur
☐ 03 Autre, veuillez préciser _____

8. Combien d'années d'expérience avez-vous en tant que gestionnaire de logements publics ou d'autres types de propriétés ?

Nombre d'années dans la gestion de logements publics	
Nombre d'années dans la gestion d'autres types de propriétés	
Ne sais pas	

9. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous ayez atteint ?

☐ 01 Secondaire non complété
☐ 02 Diplôme d'études secondaires
☐ 03 Diplôme ou certificat d'une école technique ou de métier
☐ 04 Études non complétées dans un cégep ou un autre collège
☐ 05 Diplôme d'études collégiales
☐ 06 Études universitaires non complétées
☐ 07 Certificat universitaire
☐ 08 Autre diplôme universitaire : baccalauréat, maîtrise ou doctorat
☐ 98 Ne sais pas

10. Dans quel domaine ces études ont-elles été faites ?

_____

SATISFACTION CONCERNANT LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Nous aimerions maintenant savoir à quel point vous êtes satisfait(e) de votre relation avec la SHQ dans le contexte du programme HLM public.

11. Dans le cadre du programme HLM public quel est votre niveau de satisfaction de la COURTOISIE ?

☐ 01 Très satisfait(e)
☐ 02 Assez satisfait(e)
☐ 03 Peu satisfait(e)
☐ 04 Pas du tout satisfait(e)
☐ 05 Ne sais pas

En quoi êtes-vous peu ou pas du tout satisfait(e) ?

_____

_____

12. Quel est votre niveau de satisfaction de la COMPÉTENCE du personnel de la SHQ en ce qui a trait notamment à la qualité de l'information transmise et la connaissance de votre dossier ?

☐ 01 Très satisfait(e)
☐ 02 Assez satisfait(e)
☐ 03 Peu satisfait(e)
☐ 04 Pas du tout satisfait(e)
☐ 05 Ne sais pas

En quoi êtes-vous peu ou pas du tout satisfait(e) ?

_____

_____

13. Quel est votre niveau de satisfaction de l'ACCESSIBILITÉ du personnel de la SHQ en ce qui a trait notamment à la facilité de le joindre par téléphone, à la rapidité avec laquelle on vous rappelle et aux moyens de communication qui vous sont offerts ?

☐ 01 Très satisfait(e)
☐ 02 Assez satisfait(e)
☐ 03 Peu satisfait(e)
☐ 04 Pas du tout satisfait(e)
☐ 05 Ne sais pas

En quoi êtes-vous peu ou pas du tout satisfait(e) ?

_____

_____

14. Globalement, dans la relation que vous avez avec les représentants de la SHQ, quel est votre niveau de satisfaction de la qualité du service que vous recevez ?

☐ 01 Très satisfait(e)
☐ 02 Assez satisfait(e)
☐ 03 Peu satisfait(e)
☐ 04 Pas du tout satisfait(e)
☐ 05 Ne sais pas

En quoi êtes-vous peu ou pas du tout satisfait(e) ?

_____

_____

15. À votre avis, quels sont les changements que la SHQ devrait apporter pour améliorer, s'il y a lieu, la qualité de ses services ?

☐ 01 Aucune amélioration souhaitable
☐ 02 Inscrire les améliorations souhaitables

_____

_____

16. Y a-t-il des initiatives locales dont vous aimeriez nous faire part, par exemple en ce qui concerne le développement durable, les services à la clientèle ou d'autres sujets qui ne sont pas abordés dans ce questionnaire ?

_____

_____

ANNEXE 7

QUESTIONNAIRE DESTINÉ AU DIRECTEUR – ENSEMBLE IMMOBILIER

ÉVALUATION DU PROGRAMME HLM PUBLIC

En répondant à ce sondage de la Société d'habitation du Québec, vous contribuez à l'évaluation du programme HLM public.

Soyez assuré(e) de la confidentialité de vos réponses.

Instructions

Veuillez répondre, autant que possible, à toutes les questions. Si vous n'êtes pas tout à fait certain(e) de connaître la réponse précise, inscrivez simplement ce que vous en savez. À moins d'une indication contraire, les questions concernent la période actuelle.

Pour répondre aux questions :

• cochez la case correspondant à votre réponse ou
• inscrivez un nombre dans l'espace prévu à cette fin ou
• inscrivez du texte dans l'espace prévu à cette fin.

QUESTIONNAIRE ENSEMBLE IMMOBILIER : _____

SERVICES AUX LOCATAIRES

1. Y a-t-il, dans le voisinage de l'ensemble immobilier, les commodités ou les services suivants ?

	Oui, à environ 1 km ou moins	Oui, à environ 2 km	Non	Ne sais pas
1. Transport en commun	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
2. Épicerie ou dépanneur	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
3. Autres commerces (banque, pharmacie, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
4. Club de l'âge d'or	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
5. Église	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
6. École primaire	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
7. Garderie	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08

	Oui, à environ 1 km ou moins	Oui, à environ 2 km	Non	Ne sais pas
8. Centre de santé et services sociaux (CSSS, CLSC, clinique, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
9. Groupe d'entraide	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
10. Organisme communautaire pour la famille	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
11. Centre de loisirs socioculturels	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
12. Parc ou terrain de jeu	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08

2. Il existe des obstacles à la bonne entente entre les résidents de l'ensemble immobilier.
Selon vous, l'énoncé précédent est-il :

☐ 01 Faux
☐ 02 Plutôt vrai
☐ 03 Tout à fait vrai
☐ 08 Ne sais pas

3. Quels sont les principaux obstacles à la bonne entente des résidents de l'ensemble immobilier ?
Veuillez cocher tous les énoncés qui s'appliquent.
Sont-ils liés...

☐ 01 à la cohabitation de familles et de personnes âgées ?
☐ 02 à l'éducation des enfants ?
☐ 03 au comportement de certains adultes (problème de consommation d'alcool, de santé mentale, etc.) ?
☐ 04 à des attroupements dans les espaces communs ?
☐ 05 à la dégradation des lieux ?
☐ 06 à des problèmes de bruits ou d'odeurs ?
☐ 07 à la disposition des déchets ?
☐ 08 Ne sais pas
☐ 0 Autres, veuillez préciser : _____

4. Selon vous, dans cet ensemble immobilier, combien de ménages comptent au moins une personne…
Veuillez inscrire votre réponse en nombres réels. Exemple : 2 sur 50 ou 2 sur 25

	Nombre de ménages	Nombre total de ménages
1. ayant un problème de santé ou étant dans un état physique ou mental qui réduit la quantité ou le genre d'activités qu'elle peut faire ?		
2. ayant un problème de santé ou étant dans un état physique ou mental qui nuit à la vie sociale ou familiale ?		
3. ayant un problème de consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances psychoactives qui nuit à la vie sociale ou familiale ?		

5a) À votre avis, les résidents de cet ensemble immobilier vivent-ils des problèmes causés par les actes criminels suivants ?

	Problèmes sérieux	Problèmes négligeables	Aucun problème	Ne sais pas
1. Vol	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
2. Vandalisme	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
3. Voies de fait (agressions physiques ou menaces)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
4. Vente de produits illicites (drogues, cigarettes de contrebande)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
5. Autres	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08

5b) Veuillez préciser la réponse « autres ».

DÉVELOPPEMENT SOCIAL

6a) Quel est, à votre avis, le niveau de qualité ou de disponibilité des commodités et des services dans cet ensemble immobilier ? Pour chacun des énoncés suivants, veuillez cocher une case.

	Non disponible	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Ne sais pas
1. Service de consultation (intervenant communautaire, infirmière, travailleur social, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
2. Service communautaire (banque alimentaire, banque vestimentaire, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
3. Garderie	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
4. Parc ou terrain de jeu	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
5. Salle communautaire (pour les réunions et les fêtes)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
6. Service de transport	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
7. Service de sécurité (télésurveillance, gardien de sécurité, autosurveillance, etc.)	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
8. Service de soutien à l'emploi, d'alphabétisation, de formation psychosociale	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
9. Autres	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08

6b) Veuillez préciser la réponse « autres »

7. Existe-t-il actuellement, ou y a-t-il eu, au cours de la dernière année, une ou des activités destinées aux locataires de cet ensemble immobilier ou de ce secteur pour les soutenir dans la prise en charge de leur milieu ou pour les aider à créer un milieu ou pour les aider à créer un milieu de vie communautaire ou familial à leurs besoins ?

☐ 01 Oui
☐ 02 Non
☐ 08 Ne sais pas

8. Quelles sont les activités offertes aux locataires de cet ensemble immobilier ou de ce secteur ?
Veuillez cocher tous les énoncés qui s'appliquent.

☐ 01 Activités sociales (cartes, bingo, bricolage, etc.)
☐ 02 Fêtes, rassemblements
☐ 03 Activités physiques ou de plein air
☐ 04 Ateliers ou séances d'information (questions légales, initiation à l'informatique, saines habitudes de vie, alimentation, etc.)
☐ 05 Aide aux devoirs (enfants, ados)
☐ 06 Sorties
☐ 07 Jardinage ou aménagement paysager
☐ 08 Aide à la vie courante ou accompagnement
☐ 09 Installation, construction ou entretien d'équipements de loisir
☐ 010 Entraide familiale
☐ 011 Autres. Veuillez préciser_____

9. En ce qui a trait aux relations entre les résidents de cet ensemble immobilier et les gens du quartier, indiquez si chaque énoncé suivant est…

	Faux	Plutôt vrai	Tout à fait vrai	Ne sais pas
1. Les résidents sont très actifs au sein de la communauté, de ses écoles, de ses clubs et de ses services.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
2. Les gens du quartier et les résidents se fréquentent souvent.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
3. Les services communautaires et sociaux sont régulièrement mis à la disposition des résidents.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
4. Il existe des obstacles sociaux à la bonne entente entre les résidents et les gens du quartier.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
5. Les résidents trouvent très difficiles d'accès les services communautaires et sociaux offerts dans le quartier.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
6. Cet ensemble immobilier forme une « communauté » en soi qui peut se passer de la plupart des services offerts à l'extérieur.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
7. Il n'y a pas d'autres résidences dans les environs de cet ensemble immobilier.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08

GESTION ET ORGANISATION

10. Y a-t-il, pour cet ensemble immobilier…

	Oui	Non	Ne sais pas
1. une association de locataires ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08
2. une assemblée annuelle des locataires ?	☐ 01	☐ 02	☐ 08

11. Quels sont les rapports qui existent entre le directeur ou les autres membres du personnel et les locataires de cet ensemble immobilier ?
Veuillez cocher tous les énoncés qui s'appliquent.

☐ 01 Rapports quotidiens
☐ 02 Réunions générales du personnel et des locataires (fixes ou sur demande)
☐ 03 Réunions du comité du personnel et des locataires
☐ 04 Bulletins, avis
☐ 05 Soutien aux réunions de locataires (local, matériel, etc.)
☐ 06 Aucun rapport régulier
☐ 07 Autres, veuillez préciser _____

12a) Les locataires sont-ils engagés, de l'une ou l'autre des façons suivantes, dans l'administration de cet immeuble ou de cet ensemble immobilier ?

	Aucune implication	Une certaine implication	Ne sais pas
1. Entretien du terrain et des espaces communs	☐ 01	☐ 02	☐ 08
2. Activités sociales ou récréatives	☐ 01	☐ 02	☐ 08
3. Travail de bureau ou préparation du budget	☐ 01	☐ 02	☐ 08
4. Formulation ou application du règlement de l'immeuble	☐ 01	☐ 02	☐ 08
5. Sécurité	☐ 01	☐ 02	☐ 08
6. Prévention du vandalisme	☐ 01	☐ 02	☐ 08
7. Représentation au sein de comités, etc.	☐ 01	☐ 02	☐ 08
8. Autres	☐ 01	☐ 02	☐ 08

12b) Veuillez préciser la réponse « autres ».

13. Quel rôle les locataires devraient-ils jouer, à votre avis, dans la gestion de cet ensemble immobilier ?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Ne sais pas
Le gestionnaire et les autres membres du personnel devraient porter une attention particulière à l'avis des résidents.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
Une association de locataires devrait être créée pour donner des conseils et des suggestions et transmettre les plaintes à la direction ou au personnel de l'ensemble immobilier.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
Les locataires devraient jouer un rôle important dans la direction et la gestion de cet ensemble immobilier.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08
Les locataires ne devraient pas jouer de rôle dans la gestion de cet ensemble immobilier; cela concerne le gestionnaire et le personnel.	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 04	☐ 08

14. Veuillez cocher une case pour chacun des énoncés suivants :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Ne sais pas
1. Les équipements de l'ensemble immobilier (salle communautaire, jeux, etc.) par rapport aux besoins des locataires	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
2. Les équipements et services disponibles dans le quartier par rapport aux besoins des locataires	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
3. Le nombre total d'employés	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
4. L'accessibilité à des cours de perfectionnement ou des séances d'information et des conférences pour gérer efficacement cet ensemble immobilier	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08
5. Le nombre de personnes assignées à la sécurité par rapport aux besoins des locataires	☐ 01	☐ 02	☐ 03	☐ 08

15. Dans cet ensemble immobilier, avez-vous instauré au moins une mesure d'économie d'énergie ?

☐ 01 Oui (Dans ce cas, répondre à la question 16)
☐ 02 Non (Passer à la question 17)
☐ 08 Ne sais pas (Passer à la question 17)

16. Dans cet ensemble immobilier, vous avez implanté au moins une mesure d'économie d'énergie.
Décrivez brièvement les mesures d'économie d'énergie (trois au maximum) mises en place dans cet ensemble immobilier ainsi que l'année de leur instauration.

_____

_____

Description de la première mesure :

_____

_____

Année d'implantation de la première mesure d'économie d'énergie : 19 _____

Description de la deuxième mesure :

_____

_____

Année d'implantation de la seconde mesure d'économie d'énergie : 19 _____

Description de la troisième mesure :

_____

_____

Année d'implantation de la troisième mesure d'économie d'énergie : 19 _____

17. Avez-vous des commentaires sur les sujets abordés ou sur d'autres aspects dont vous aimeriez nous faire part afin que notre interprétation du rôle des responsables de HLM publiques soit plus adéquate ?

Merci de votre précieuse collaboration.

ANNEXE 8

DESCRIPTION DES PROGRAMMES VISANT UNE CLIENTÈLE À REVENU FAIBLE OU MODESTE

Voici une brève description des programmes pouvant combler une partie des besoins impérieux de logement.

Logement sans but lucratif (HLM public et HLM privé)

Issu des ententes conclues avec le gouvernement fédéral en 1977, 1979 et 1986, ce programme vise à offrir des logements à loyer modique (25 % du revenu) pour les ménages à faible revenu, c'est-à-dire qui ont un revenu égal ou inférieur au plafond de revenu déterminant les besoins impérieux (PRBI) de la localité concernée. Que ce soit des immeubles qui appartiennent aux offices d'habitation, à des coopératives ou à des organismes à but non lucratif, ou qu'ils soient gérés par eux, les mêmes règlements s'appliquent.

Supplément au loyer

Instauré entre 1978 et 1993 selon le volet, le Programme de supplément au loyer (PSL) pourra durer jusqu'à 35 ans pour certains volets. Il offre aussi des logements à loyer modique (25 % du revenu) aux ménages ayant un revenu égal ou inférieur au PRBI, et ce, aux mêmes conditions que dans les HLM publics. Les différents volets du PSL correspondent à autant de milieux d'habitation possibles : le volet COOP et OBNL, le volet marché locatif privé, le volet AccèsLogis Québec, le volet Achat-Rénovation et le volet Programme de rénovation d'immeubles locatifs (PRIL). Dans plusieurs de ces volets, à savoir les projets gérés par les offices d'habitation (volet marché locatif privé et une partie du volet AccèsLogis Québec), les locataires sont sélectionnés à partir des listes de demandeurs de HLM, ce qui assure une continuité entre les programmes.

AccèsLogis Québec

Lancé en 1997, le programme AccèsLogis Québec (ACL) vise à offrir un logement permanent, de qualité et à coût abordable à des ménages à revenu faible ou modeste. Il s'adresse aux coopératives d'habitation, aux OBNL, aux sociétés acheteuses et aux offices d'habitation. La subvention de 50 % du coût maximal de réalisation permet au locataire de payer un loyer inférieur à 95 % du loyer médian du marché. Dans le volet 1 (familles, personnes seules, personnes âgées ou personnes handicapées autonomes) et le volet 2 (aînés de 75 ans et plus en légère perte d'autonomie), un maximum de 50 % des logements sont autorisés pour le PSL. Dans le volet 3 (besoins particuliers), c'est 100 % des logements qui le sont.

Logement abordable Québec, volet social et communautaire

Mis en œuvre en 2002 en réponse à la crise du logement, le programme Logement abordable Québec, volet social et communautaire (LAQ-so), est géré par des offices d'habitation ou des coopératives et ressemble au programme ACL. Il offre des logements abordables dont le loyer est inférieur au loyer médian du marché, sauf qu'aucun logement n'est admissible au PSL. Le montant de la subvention équivaut à 60 % du coût maximal admissible. Les ménages visés sont ceux à revenu faible dans une proportion de 75 % pour ceux ayant un revenu égal ou inférieur au PRBI et de 25 % pour ceux ayant un revenu différent.

Allocation-logement

Mis en œuvre en 1997, le programme Allocation-logement (PAL) s'adresse aux personnes de 55 ans et plus (seules ou avec un conjoint) et aux familles avec des enfants à charge qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Administré par Revenu Québec, le programme offre une aide maximale de 80 $ par mois. Le revenu maximal admissible varie de 16 480 $ à 22 304 $ par année selon la composition du ménage, peu importe le lieu de résidence. Ces revenus maximaux sont inférieurs aux PRBI pour l'ensemble des ménages et des régions, sauf pour ceux composés de deux ou trois personnes en milieu rural. Compte tenu du revenu admissible, la plupart des ménages pourraient aussi être éligibles aux programmes HLM public et privé et au PSL.

ANNEXE 9

TABLEAUX COMPLÉMENTAIRES

TABLEAU C.1

RATIO DU NOMBRE DE MÉNAGES DANS UN HLM ET DU NOMBRE DE MÉNAGES EN ATTENTE, SUR LE NOMBRE DE MÉNAGES À FAIBLE REVENU AYANT UN TAUX D'EFFORT DE 30 % ET PLUS, PAR RÉGION ADMINISTRATIVE, QUÉBEC, 2006

Région administrative		A	B	C	Ratio A/C	Ratio B/C
		Nombre de ménages dans un HLM	Nombre de ménages en attente[1]	Nombre de ménages à faible revenu et taux d'effort de 30 % et plus		
1	Bas-Saint-Laurent	2 740	697	9 485	28,9 %	7,3 %
2	Saguenay–Lac-Saint-Jean	3 357	739	13 895	24,2 %	5,3 %
3	Capitale-Nationale	6 576	1 863	43 400	15,2 %	4,3 %
4	Mauricie	2 640	688	18 245	14,5 %	3,8 %
5	Estrie	2 123	1 507	18 195	11,7 %	8,3 %
6	Montréal	20 376	23 735	196 725	10,4 %	12,1 %
7	Outaouais	2 528	1 837	15 385	16,4 %	11,9 %
8	Abitibi-Témiscamingue	1 156	426	6 845	16,9 %	6,2 %
9	Côte-Nord	1 142	186	2 990	38,2 %	6,2 %
10	Nord-du-Québec	208	29	465	44,7 %	6,2 %
11	Gapésie–îles-de-la-Madeleine	1 407	275	3 555	39,6 %	7,7 %
12	Chaudière-Appalaches	2 791	924	14 725	19,0 %	6,3 %
13	Laval	1 120	1 137	20 525	5,5 %	5,5 %
14	Lanaudière	1 613	687	19 040	8,5 %	3,6 %
15	Laurentides	2 238	1 131	23 740	9,4 %	4,8 %
16	Montérégie	7 013	4 299	64 660	10,8 %	6,6 %
17	Centre-du-Québec	2 085	526	11 065	18,8 %	4,8 %
Total		**61 113**	**40 686**	**482 970**	**–**	**–**
Moyenne		**–**	**–**	**–**	**19,6 %**	**6,5 %**

1. Ménages en attente au cours de l'année et non à une date fixe.

Sources : Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau 17; Stéphane Leduc, *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social*, Société d'habitation du Québec, 2010.

TABLEAU C.2

Coût moyen par logement selon qu'au moins une mesure pour économiser l'énergie a été mise en place ou non, dans les HLM publics entre 1997 et 2008, Québec (en dollars constants de 2008)

	Au moins une mesure			Aucune mesure		
		Intervalle de confiance à 95 %			Intervalle de confiance à 95 %	
	Moyenne[1]	Minimum	Maximum	Moyenne[1]	Minimum	Maximum
1997	1 054	1 033	1 074	1 203	1 126	1 279
1998	980	962	999	1 072	991	1 153
1999	991	972	1 010	1 119	1 058	1 180
2000	1 037	1 015	1 059	1 201	1 125	1 277
2001	1 030	1 006	1 054	1 212	1 130	1 293
2002	1 032	1 009	1 055	1 220	1 137	1 303
2003	1 094	1 067	1 120	1 316	1 224	1 407
2004	1 053	1 029	1 077	1 229	1 148	1 310
2005	1 024	1 002	1 047	1 215	1 135	1 295
2006	983	960	1 005	1 186	1 110	1 262
2007	1 005	984	1 026	1 215	1 145	1 284
2008	968	944	991	1 091	1 006	1 176

1. Moyenne pondérée par ensemble immobilier.

Sources : Société d'habitation du Québec, système Analyse budgétaire et suivi financier, 9 février 2010; sondage mené auprès des directeurs des offices d'habitation en 2009.

TABLEAU C.3

Répartition des locataires (en %) selon que leur logement HLM répond bien mieux, à peu près également ou moins bien à leurs besoins que leur logement (privé) précédent quant à certains aspects[1], Québec, 2009

		Logements pour les familles	Logements pour les personnes âgées	Ensemble
Coût du loyer	Bien mieux	86,0	77,7	81,4
	À peu près également	8,7	14,7	12,0
	Moins bien	5,3	7,6	6,6
Proximité des magasins, des installations de loisirs et des services de santé	Bien mieux	52,9	45,5	48,7
	À peu près également	31,0	35,3	33,4
	Moins bien	16,1	19,2	17,8
Proximité des amis ou de la famille	Bien mieux	37,7	33,4	35,2
	À peu près également	45,5	51,8	49,1
	Moins bien	16,8	14,8	15,6
Intimité (ou indépendance)	Bien mieux	45,7	47,7	46,8
	À peu près également	26,7	36,8	32,5
	Moins bien	27,6	15,5	20,7

1. Voir aussi les tableaux 20 et 21 pour les aspects suivants : état et grandeur du logement, et sécurité des environs.

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par Jolicœur & Associés.

TABLEAU C.4

NIVEAU DE SATISFACTION (EN %) DES LOCATAIRES D'UN LOGEMENT POUR LES FAMILLES À L'ÉGARD DE LA GESTION DE LEUR IMMEUBLE, SELON LA TAILLE DE L'OFFICE D'HABITATION, QUÉBEC, 2009

	Logements pour les familles		
	Moins de 100 logements	De 100 à 999 logements	1 000 logements et plus
Entretien du terrain et des espaces communs			
Très/assez satisfaits	84,1	82,0	63,9
Peu/pas du tout satisfaits	15,9	18,0	36,1
Réparations dans le logement			
Très/assez satisfaits	75,7	79,4	65,8
Peu/pas du tout satisfaits	24,4	20,7	34,2
Mesures de sécurité			
Très/assez satisfaits	89,1	85,1	67,4
Peu/pas du tout satisfaits	10,9	14,9	32,6
Services communautaires[1]			
Très/assez satisfaits	77,5	71,3	60,7
Peu/pas du tout satisfaits	9,9	14,2	17,0
Ne sais pas/pas de réponse	12,7	14,6	22,3
Diffusion de renseignements sur les services communautaires[1]			
Très/assez satisfaits	82,8	82,1	81,5
Peu/pas du tout satisfaits	17,2	17,9	18,6
Rapidité de réponse à leurs demandes			
Très/assez satisfaits	72,1	79,7	67,1
Peu/pas du tout satisfaits	27,9	20,3	32,9

1. Parmi ceux (69 %) qui habitent dans un immeuble où des services communautaires sont offerts. Le taux d'absence de réponse est élevé et peut inclure des cas où ces services ne sont pas offerts. Les proportions sont données à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

TABLEAU C.5

Niveau de satisfaction (en %) des locataires d'un logement pour personnes âgées à l'égard de la gestion de leur immeuble, selon la taille de l'office d'habitation[1], Québec, 2009

	Logements pour personnes âgées		
	Moins de 100 logements	De 100 à 999 logements	1 000 logements et plus
Entretien du terrain et des espaces communs			
Très/assez satisfaits	87,3	87,1	80,9
Peu/pas du tout satisfaits	12,7	12,9	19,2
Réparations dans le logement			
Très/assez satisfaits	82,2	82,2	77,7
Peu/pas du tout satisfaits	17,9	17,8	22,3
Mesures de sécurité			
Très/assez satisfaits	89,6	88,1	81,2
Peu/pas du tout satisfaits	10,4	11,9	18,9
Services communautaires[2]			
Très/assez satisfaits	86,1	74,5	67,0
Peu/pas du tout satisfaits	8,7	13,4	16,7
Ne sais pas/pas de réponse	5,2	12,2	16,4
Diffusion de renseignements sur les services communautaires[1]			
Très/assez satisfaits	90,4	84,5	85,8
Peu/pas du tout satisfaits	9,6	15,5	14,2
Rapidité de réponse à leurs demandes			
Très/assez satisfaits	76,7	81,8	71,9
Peu/pas du tout satisfaits	23,3	18,2	28,1

1. Le test d'association entre la satisfaction des locataires et la taille de l'office d'habitation est significatif au seuil de 0,05 %, sauf dans le cas des réparations dans le logement où il n'est pas significatif.
2. Parmi ceux (75 %) qui habitent dans un immeuble où des services communautaires sont offerts. Le taux d'absence de réponse est élevé et peut inclure des cas où ces services ne sont pas offerts. Les proportions sont données à titre indicatif seulement.

Source : sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009, compilation faite par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société d'habitation du Québec.

ANNEXE 10

AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES PAR LES DIRECTEURS DES OFFICES D'HABITATION QUANT À LA QUALITÉ DES SERVICES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Décentralisation et adaptation des services

Les directeurs souhaitent que la SHQ détermine leurs besoins de soutien selon les ressources disponibles dans les offices, la situation géographique de ces derniers et le milieu de vie. Ils disent que les consignes du guide de gestion sont parfois difficiles à mettre en pratique sur le terrain. Ils souhaitent avoir plus de latitude quant aux sommes déboursées sur une période de trois ans et une plus grande délégation des responsabilités, sans toutefois préciser lesquelles.

Allègement des procédures et des exigences

Les directeurs des offices d'habitation de toutes tailles s'entendent pour dire qu'un allègement des règles et des procédures serait souhaitable. Pour les directeurs de petits offices d'habitation, l'informatisation est en soi un défi et le logiciel utilisé (Simple Comptable) exige beaucoup de temps. Ils souhaiteraient également que le nombre de formulaires à utiliser soit limité et que les normes budgétaires soient assouplies.

Cohérence

Certains offices d'habitation ont changé plusieurs fois de conseiller en gestion en peu de temps, ce qui leur a demandé de s'adapter à des façons différentes de faire, en particulier, entre les conseillers de Québec et de Montréal. Les directeurs disent obtenir des réponses différentes aux mêmes questions ou une interprétation différente des orientations de la SHQ, selon les acteurs qu'ils consultent.

Les changements mis en place par la SHQ semblent exigeants pour les offices de petite ou de moyenne taille étant donné leurs ressources limitées. D'autant plus que parfois, les guides, les outils ou les moyens financiers ne suivent pas aussi rapidement que les décisions.

Les directeurs souhaiteraient que la faisabilité et la pertinence des nouvelles mesures, par exemple la création de comités consultatifs de résidents ou les exigences relatives au développement durable, aient d'abord été démontrées.

Les commentaires ont trait à la façon dont les changements leur sont présentés et à la cohérence au sein de la SHQ.

Temps d'attente et retour des appels

L'accessibilité du conseiller en gestion et le délai des retours d'appel ou de courriel ne répondent pas toujours aux besoins des offices de petite ou de moyenne taille. On aimerait également que le conseiller en gestion ait plus de latitude afin de prendre des décisions rapides.

Formation et soutien technique

Le besoin de formation semble important chez les directeurs des offices de petite taille : les nouveaux directeurs ont besoin de formation pour donner, dans l'immédiat, un service de qualité. L'offre de formation ne semble pas adaptée à la situation de plusieurs d'entre eux, qui ont un emploi rémunéré à l'extérieur de l'office. Certains se sentent démunis devant des clientèles difficiles auprès desquelles le centre de santé et de services communautaires n'a pas toujours le pouvoir d'intervenir.

Les directeurs des offices de moyenne taille ont besoin d'une formation accrue et personnalisée concernant les changements comptables et informatiques faits par la SHQ.

Soutien technique

Des commentaires contradictoires sont exprimés à propos des centres de services, leur mise sur pied suscitant l'adhésion des uns et l'inquiétude des autres. On les cite comme exemple d'un changement plus ou moins bien préparé. Le service technique que la SHQ offrait auparavant était très apprécié par certains offices.

Reconnaissance et rémunération

Les directeurs des offices de petite taille parlent de la reconnaissance de leur travail, de la rémunération du temps réel de travail, du respect et de la considération. Ils ont l'impression de toujours courir, plusieurs ayant un autre travail rémunéré. Ils sont insatisfaits parce qu'ils ne peuvent accomplir toutes les tâches nécessaires ou encore, ils font du bénévolat et se sentent exploités en comparaison d'autres partenaires.

Rencontres sur place

Ce sont essentiellement les directeurs des offices de petite taille qui souhaitent que leur conseiller en gestion ou que le personnel des services techniques soit davantage disponible pour des rencontres dans leur localité. Une visite une fois l'an leur semble insuffisant. Ils souhaitent également la tenue de tables rondes et la mise en place de comités sectoriels.

BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE
www.habitation.gouv.qc.ca

Société
d'habitation
Québec