

Résultats officiels 2023-2024, objectif 2.1 planification stratégique 2021-2026

Indicateurs*	Gestion financière (Max 15 points)		Respect des normes, directives et règles (Max 35 points)			Gouvernance (Max 15 points)			Gestion des ressources humaines (Max 10 points)	Service à la clientèle et gestion locative (Max 25 points)	Total
	RFA produit ou non (0-5)	RFA remis dans les délais ou non (0-10)	% Dépassement de l'enveloppe ACE /budget total approuvé (\$) (0-15)	Certificat de conformité à jour ou non (0-5)	Lettre de refus pour un des articles du RALLM (0-15)	4 rencontres du CA et + / année: Oui ou Non (0-10)	Procès-verbaux produits suite aux rencontres (0-3)	Nombre de mandats des administrateurs échus (0-2)	% de formation du personnel en lien avec les salaires (0-10)	Taux de satisfaction de la clientèle	
<b>Nom de l'organisme</b>											
OMH de Joliette	5	0	10	5	15	10	3	2	0	15	65
OH de Outaouais	5	0	15	5	0	10	3	2	10	15	65
OMH de Lévis	5	10	15	5	0	10	3	2	10	5	65
OMH de Laval	5	0	15	5	0	10	3	2	10	15	65
OMH de Longueuil	5	0	15	5	15	10	3	1	10	15	79
OMH de Montréal	5	0	15	5	15	10	3	2	10	5	70
OMH de Québec	5	10	15	5	0	10	3	2	10	15	75
OMH de Trois-Rivières	5	10	15	5	15	10	3	2	10	25	100
OMH de Sherbrooke	5	0	15	5	0	10	3	1	5	15	59
OH Rimouski-Neigette	5	0	15	5	15	10	3	1	5	15	74
OMH de Shawinigan	5	10	15	5	15	10	3	0	0	25	88
OH du Nunavik***	5	0	n/a	5	n/a	10	3	2	10	0	36*
OMH Métis du Nord	5	0	n/a	5	15	10	3	2	0	15	65
OMH de Saguenay	5	0	15	5	15	10	3	2	10	25	90
OMH de St-Jérôme****	n/a	n/a	15	n/a	0	n/a	n/a	n/a	n/a	15	54*
OMH de Beauharnois	5	0	15	5	15	10	3	2	0	25	80
OH des Maskoutains et Acton	5	0	15	5	15	10	3	2	5	25	85
OMH des Hautes-Laurentides	5	0	10	5	15	10	3	2	0	5	55
OMH Maria-Chapdelaine	5	10	15	5	15	10	3	1	5	15	84
OH de Vallée Coaticook	5	0	15	5	15	10	3	2	10	25	90
OMH du Val-St-François	5	0	15	5	0	10	3	2	10	15	65
OH au coeur de chez nous	5	0	15	5	15	10	3	0	5	25	83
OMH de Lanaudière Sud	5	0	15	5	15	10	3	0	10	15	78
OH du Haut-Saint-Laurent	5	0	15	5	15	10	3	2	10	25	90
OMH de Matawinie	5	0	15	5	n/a	10	2	0	0	25	73*

Moyenne 73,32

\* Il s'agit d'une première version d'analyse avec ces indicateurs, les travaux sont en cours pour en établir de nouveaux et améliorer la mesurabilité

\*\* Les résultats ont été pondérés afin de ne pas les fausser.

\*\*\* Le résultat de l'OH du Nunavik s'explique par le fait de leur réalité géographique et des spécificités en lien avec la réglementation.

\*\*\*\* L'OMH de St-Jérôme était, au moment de notre analyse, en restructuration administrative, ce qui explique le résultat. Nous n'avions pas d'états financiers pour obtenir les informations.

INDICATEUR	CIBLES				
	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Taux moyen annuel de la performance des mandataires	--	Mesure de départ	Hausse de 1 point de pourcentage par rapport à la mesure de départ	Hausse de 1 point de pourcentage par rapport à l'année précédente	Hausse de 1 point de pourcentage par rapport à l'année précédente
RÉSULTATS	--	70%	73%	%	%

## Rapport

# Sondage auprès des personnes qui demeurent dans une habitation à loyer modique

À l'usage exclusif de la Société d'habitation du Québec

25 mars 2024

## Table des matières

Contexte général	3
Note sur le contenu du rapport	4
Méthodologie	5
Profil des répondants	6
Service à la clientèle	8
L'entretien	11
État du logement	13
Association de locataires	14
Les services	15
Les outils de communication	17
Les règlements de l'immeuble	19
La sécurité	20
Service d'accompagnement	24
Calcul du loyer et processus de paiement	26
Satisfaction globale	28
Les commentaires	32

## Contexte général

Le présent mandat s'inscrit dans le désir pour la Société d'habitation du Québec de sonder les personnes qui habitent un logement à loyer modique.

En vertu de son Plan stratégique 2021-2026, la Société d'habitation du Québec doit effectuer un sondage pour mesurer la satisfaction de la clientèle dans un objectif d'amélioration du service et de la gestion locative. C'est également une façon pour les locataires d'une habitation à loyer modique (ci-après appelé HLM) de s'exprimer sur des questions qui permettront de dresser un portrait de leur milieu de vie. Les locataires pourront aider dans l'élaboration de pistes de solutions qui amélioreront leur satisfaction.

Les résultats obtenus amèneront un éclairage important à l'organisation afin d'assurer la progression de la performance des offices municipaux d'habitation (ci-après appelé OMH) à l'égard du Programme HLM.

## Note sur le contenu du rapport

Dans la reproduction des questions qui figurent en bas de page, lorsque dans une question il y a la mention [ORGA], ce mot était remplacé par le nom spécifique de l'OMH où le répondant demeure;

Afin d'alléger la présentation des résultats, il y a eu arrondissement des résultats. De ce fait, la somme des fréquences présentées en pourcentage peut ne pas équivaloir à 100 %;

Dans la présentation des résultats, la classification des données est effectuée par OMH et non par HLM. Ceux-ci font référence au format (nombre d'unité) de l'OMH. Par exemple, la personne qui demeure dans un HLM qui est sous la responsabilité d'un OMH qui compte plus de 1 000 unités et sera classée dans la catégorie « Nombre de logements supérieur ou égal à 1 000 ». Cela ne signifie pas que le HLM a plus de 1 000 unités;

Dans la description des résultats, nous soulignons les différences observables et significatives que l'on peut constater dans les sous-groupes à l'étude (le format de l'habitation, la situation du répondant ou le nombre d'années que le répondant est locataire de ce logement). L'absence de précision sur l'un ou l'autre des sous-groupes signifie que les différences sont non significatives;

Il est important de considérer la valeur absolue de «  $n=$  » dans la présentation des résultats. Un résultat où la valeur de «  $n=$  » est inférieure à 30 nécessite une très grande retenue dans l'interprétation des résultats présentés. Il serait imprudent d'analyser les résultats de façon absolue sans prendre en compte les autres indicateurs et, s'il y a lieu, la situation particulière de l'élément analysé.

## Méthodologie

**Population ciblée** Les locataires d'un logement à loyer modique.

**Échantillonnage** Voir le tableau "Provenance des répondants – Échantillon final"

**Durée des entrevues Web** Durée moyenne des entrevues web : 15,16 minutes.

**Durée des entrevues téléphoniques** Durée moyenne des entrevues téléphoniques : 12,64 minutes

**Collecte** Un prétest a été effectué le 20 février auprès de 25 de répondants téléphoniques et 27 sur le web. Aucun changement n'a été apporté au questionnaire à la suite du prétest. Conséquemment, les données colligées dans le cadre de l'exercice ont été conservées dans la base de données finale. La collecte web a été effectuée du 21 février au 13 mars 2024. La collecte téléphonique a été effectuée du 21 février au 13 mars.

**Échantillonnage final** Au total, il y a eu 4 449 répondants. 3 934 ont remplis le questionnaire par le web et 515 questionnaires par téléphone.

**Pondération** Les résultats ne sont pas pondérés.

**Marge d'erreur** Globalement, la marge d'erreur associée à ce sondage est de  $\pm 1,4\%$  avec un intervalle de confiance de 95%. Il faut noter que la marge d'erreur augmente lorsque l'interprétation porte sur les sous-ensembles.

**Questionnaire** Le questionnaire a été préparé par Cible recherche et le client a procédé à des modifications à la suite de consultations effectuées auprès du client.

**Langue** 3 816 questionnaires ont été remplis en français (86 %) et 633 en anglais (14 %).

## Répartition des répondants selon la catégorie d'OMH et la méthode de collecte

	Total - questionnaires complétés	Web	Téléphone
Nombre de logements inférieur à 300	136	67	69
<i>Proportion en pourcentage</i>	3%	2%	13%
Nombre de logements entre 300 et 999	460	363	97
<i>Proportion en pourcentage</i>	10%	9%	19%
Nombre de logements supérieur ou égal à 1 000	3 853	3 504	349
<i>Proportion en pourcentage</i>	87%	89%	68%
	<b>4 449</b>	<b>3 934</b>	<b>515</b>

## La population et l'atteinte des objectifs

	Population selon les données reçues de la SHQ	Proportion	Résultats de la collecte	△ Différence
Nombre de logements supérieur ou égal à 1 000	43 425	88,5%	86,6%	-1,9%
Nombre de logements entre 300 et 999	4 523	9,2%	10,3%	1,1%
Nombre de logements inférieur à 300	1 115	2,3%	3,1%	0,8%
	<b>49 063</b>			

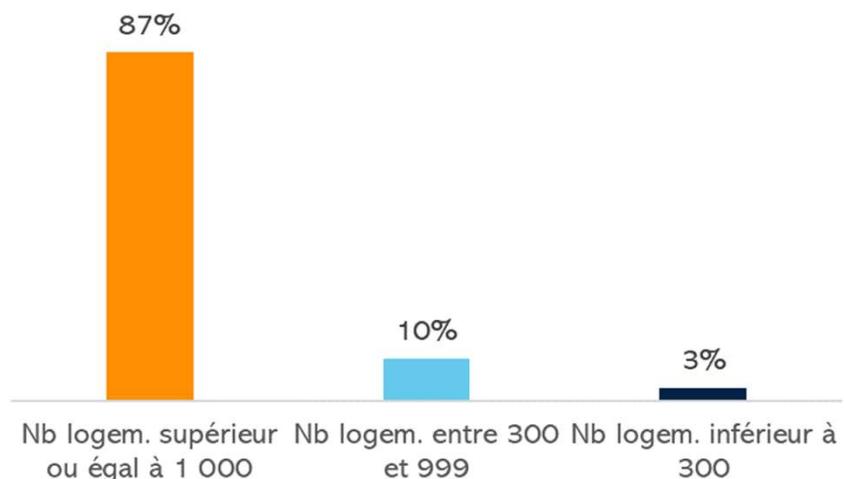
## Provenance des répondants – Échantillon final

OMH	Répondants	%
OMH de Montréal	1 822	41%
OMH de Québec	878	20%
OMH de l'Outaouais	269	6%
OMH de Longueuil	219	5%
Habitat Métis du Nord	215	5%
OMH de Lévis	124	3%
OMH de Saguenay	121	3%
OMH de Laval	112	3%
OMH de Lanaudière Sud	85	2%
OMH de Rimouski-Neigette	83	2%
OMH de Trois-Rivières	78	2%
OMH de Sherbrooke	76	2%
OMH Kativik	63	1%
OMH du Val-Saint-Francois	58	1%
OMH de Joliette	43	1%
OMH de Maria-Chapedelaine	39	1%
OMH de Saint-Jérôme	27	1%
OMH de Shawinigan	21	0,5%
OMH des Maskoutains et d'Acton	19	0,4%
OMH de Coaticook	18	0,4%
OMH de Beauharnois	17	0,4%
OMH des Hautes-Laurentides	17	0,4%
OMH de Matawinie	16	0,4%
OMH du Haut-Saint-Laurent	15	0,3%
OMH Au Cœur-de-chez-nous	14	0,3%
<b>Total</b>	<b>4 449</b>	<b>100%</b>

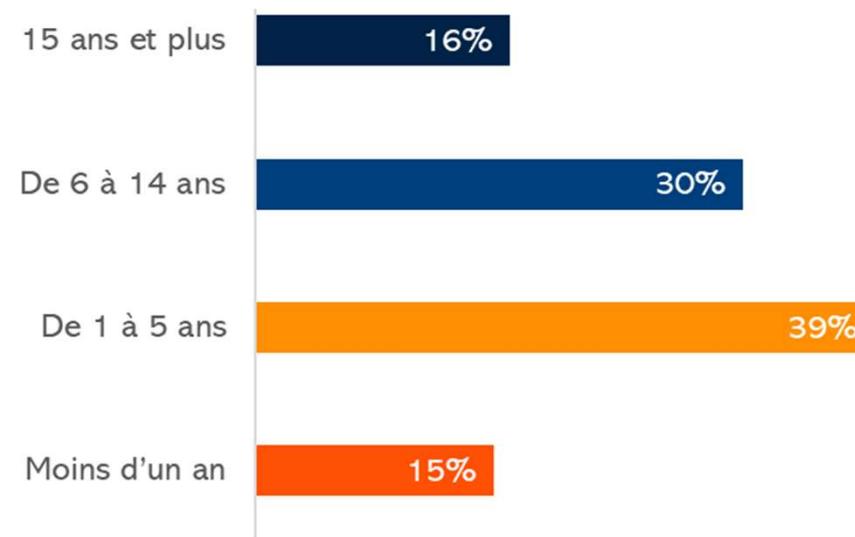
# Le profil des répondants

n= 4 449

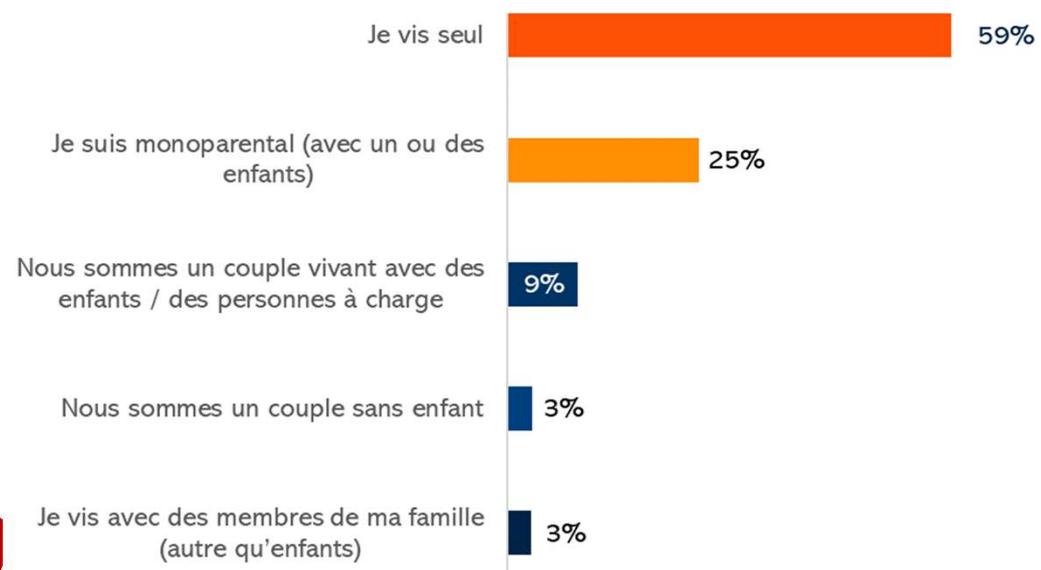
## Catégorie de l'OMH



## Demeure dans le logement actuel depuis

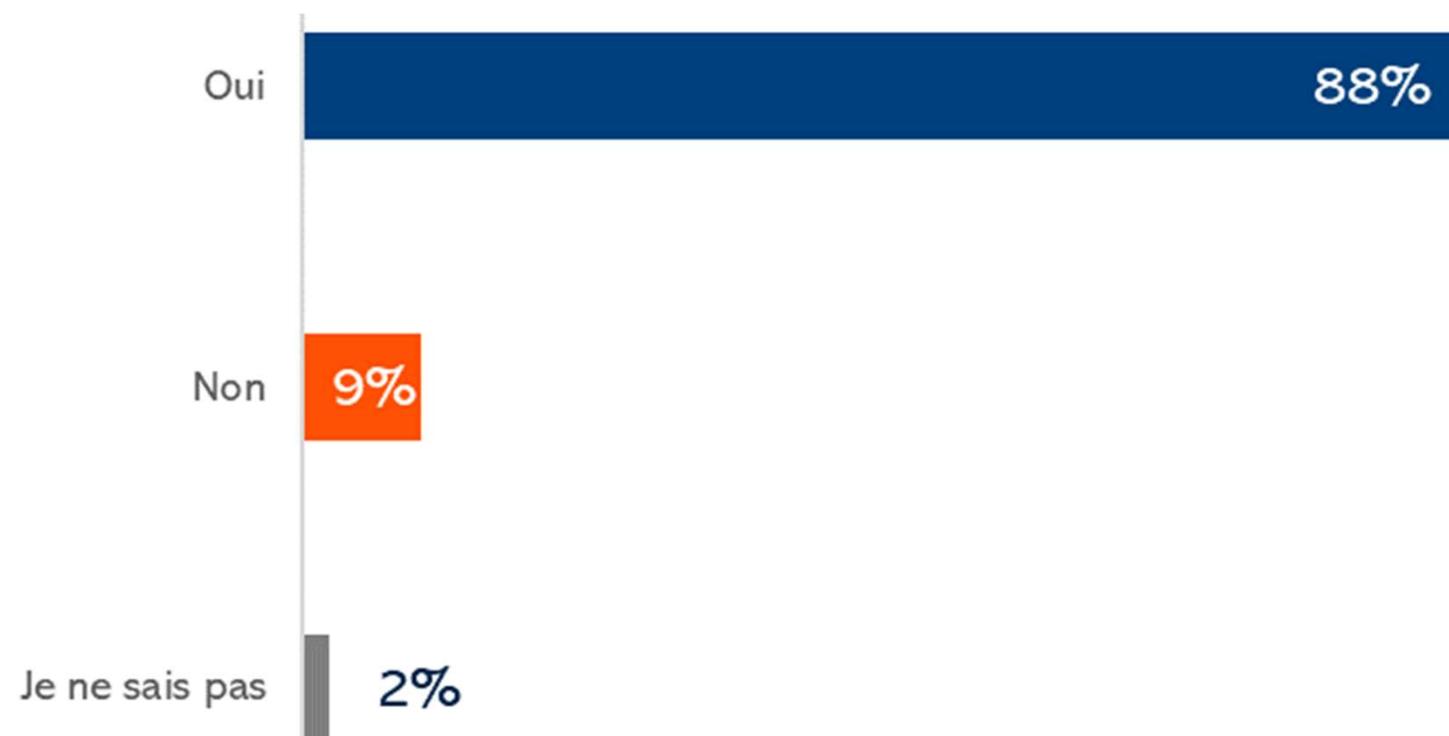


## Statut du ménage du répondant



## Contacts avec le service à la clientèle ou l'équipe de l'OMH

n= 4 449



La grande majorité des locataires ont eu des contacts avec le service à la clientèle ou l'équipe de l'OMH. Les répondants qui demeurent dans l'OMH actuel depuis moins d'un an sont moins susceptibles d'avoir des contacts avec le service à la clientèle ou l'équipe. Les résultats sont exactement les mêmes qu'en 2023.

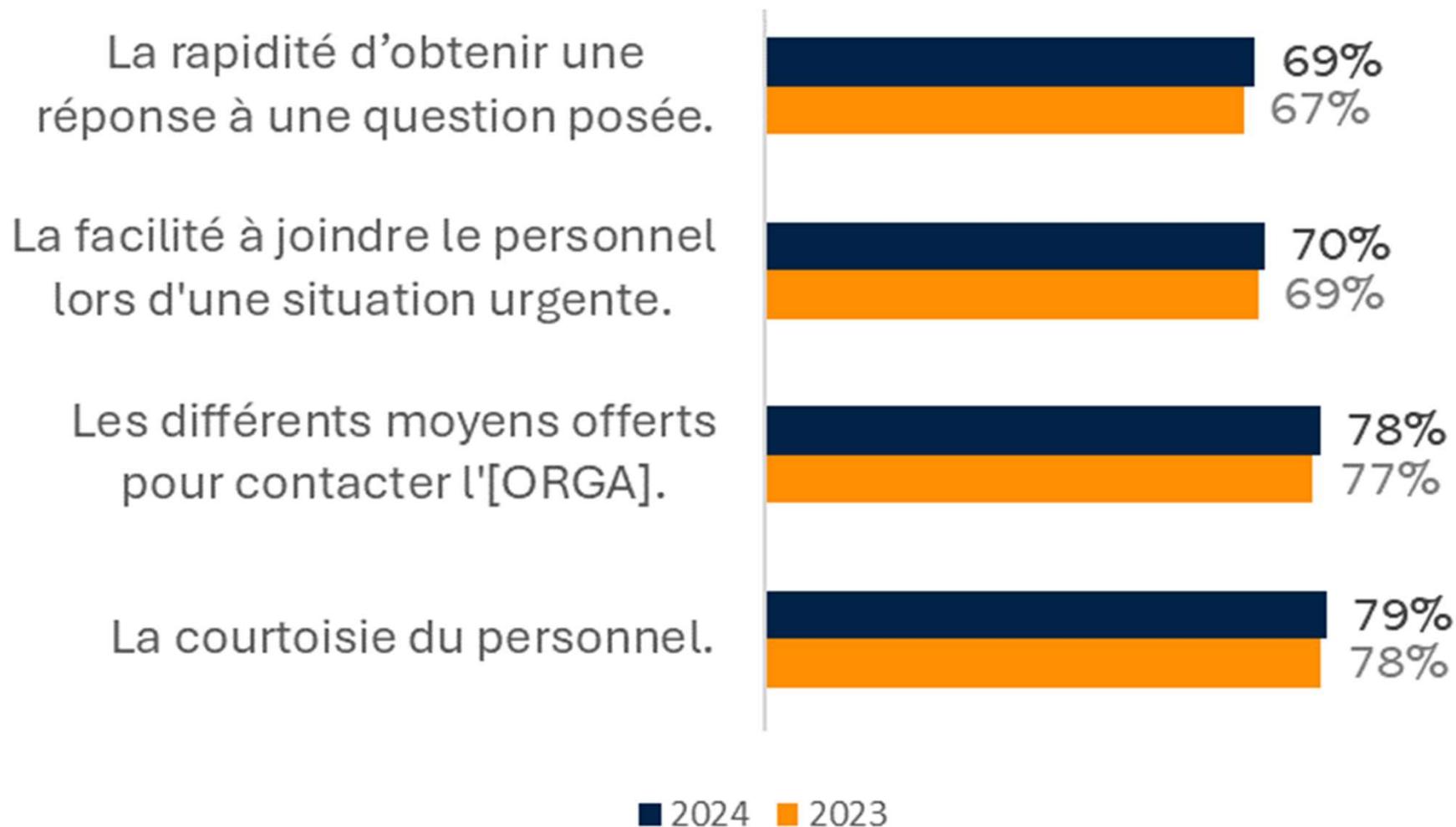
## La satisfaction liée au service à la clientèle ou l'équipe de l'OMH

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Totalement satisfait	
La courtoisie du personnel.	3%	9%	9%	47%	32%	n= 3 865
	13%		9%	79%		
Les différents moyens offerts pour contacter l'[ORGA] (téléphone, courriel, etc.).	4%	9%	9%	50%	28%	n= 3 845
	13%		9%	78%		
La facilité à joindre le personnel lors d'une situation urgente.	7%	13%	11%	44%	26%	n= 3 459
	20%		11%	70%		
La rapidité d'obtenir une réponse à une question posée.	6%	14%	11%	44%	25%	n= 3 853
	20%		11%	69%		

Les éléments spécifiques mesurés quant au service à la clientèle obtiennent des résultats qui sont assez bons pour la courtoisie du personnel (79 %) et les outils pour contacter l'OMH (78 %). Cependant, ils sont plus faibles pour la facilité à joindre le personnel (70 %) et pour la rapidité pour obtenir des réponses (69 %). Les résultats sont les mêmes qu'en 2023. Le n= varie, car les personnes qui n'étaient pas en mesure de répondre à la question ne sont pas prises en compte pour le calcul des fréquences considérant qu'elles ne sont pas en mesure d'évaluer l'un ou l'autre des aspects. Les répondants qui habitent dans un OMH qui a moins de 300 logements, considèrent que le personnel est plus courtois que la moyenne (+9 %) et ils sont plus satisfaits quant à la rapidité d'obtenir une réponse à une question posée (+7 %).

# La satisfaction liée au service à la clientèle ou l'équipe de l'OMH Comparatif 2023 / 2024

Somme de « Satisfait » + « Totalelement satisfait »



Il y a peu de différence entre les résultats de 2023 et 2024, et ce, pour l'ensemble des éléments mesurés.

# La satisfaction liée à l'entretien et aux réparations

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Totalement satisfait	
La réalisation des travaux d'entretien régulier de votre logement (ex. : petits travaux, réparations mineures, etc.).	12%	14%	12%	42%	21%	n= 4 139
	26%		12%	62%		
L'entretien des espaces extérieurs de votre bâtiment (ex. : déneigement, entretien de la pelouse)	12%	15%	11%	43%	19%	n= 4 283
	27%		11%	62%		
Les délais pour réaliser les travaux d'entretien régulier.	13%	15%	14%	40%	18%	n= 4 102
	28%		14%	58%		
L'entretien des aires communes de votre immeuble (ex. : espaces communs à l'intérieur de l'immeuble).	14%	18%	11%	39%	18%	n= 4 227
	32%		11%	57%		
La réalisation des travaux majeurs dans votre logement (ex. : changement de fenêtres, armoires de cuisine, etc.).	20%	15%	16%	34%	16%	n= 3 078
	34%		16%	50%		
Les délais pour réaliser les travaux majeurs.	19%	15%	17%	34%	15%	n= 3 089
	34%		17%	49%		

Les éléments spécifiques mesurés quant à l'entretien et aux réparations obtiennent des résultats faibles. La réalisation des travaux d'entretien régulier du logement (62 %), l'entretien des espaces extérieurs (62 %), les délais pour réaliser les travaux d'entretien régulier (58 %), l'entretien des aires communes de l'immeuble (57 %), la réalisation des travaux majeurs dans le logement (50 %) et finalement les délais pour réaliser les travaux majeurs (49 %). Le n= varie, car les personnes qui n'étaient pas en mesure de répondre à la question ne sont pas prises en compte pour le calcul des fréquences considérant qu'elles ne sont pas en mesure d'évaluer l'un ou l'autre des aspects. De façon systématique, plus le nombre d'unités de l'OMH est restreint, plus la satisfaction est grande. Les répondants qui habitent dans un OMH depuis moins d'un an sont systématiquement plus satisfaits que la moyenne globale, et ce pour l'ensemble des éléments mesurés. Le même phénomène est observé pour les personnes qui vivent seules.

# La satisfaction liée à l'entretien et aux réparations

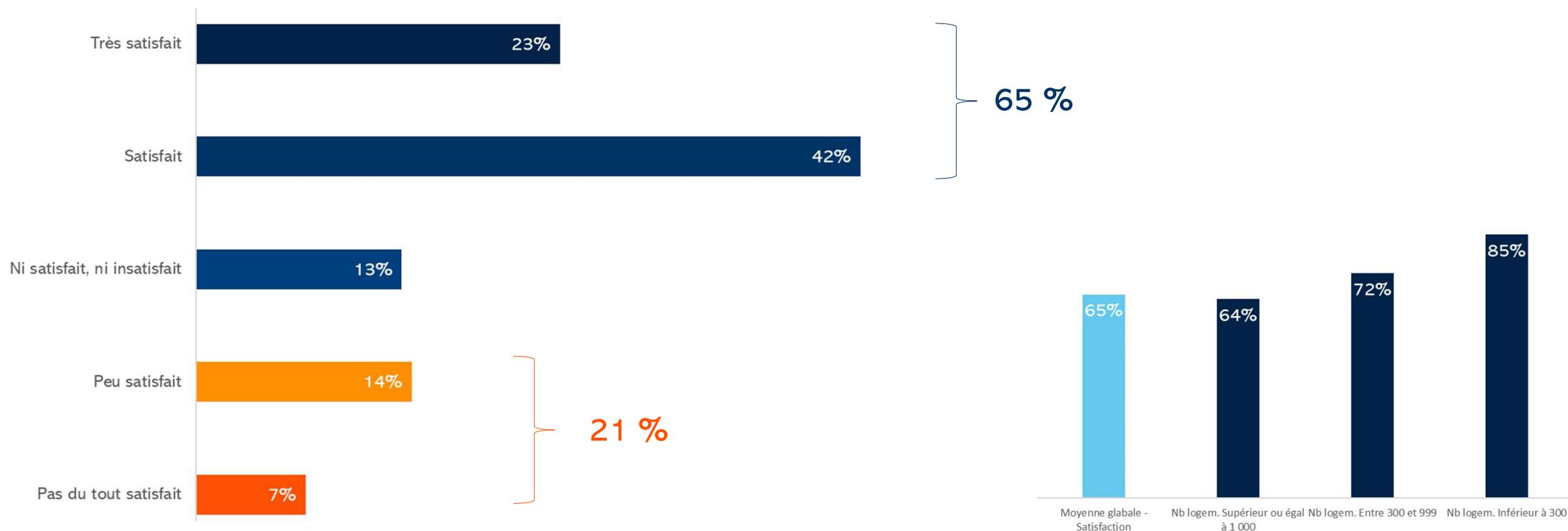
## Comparatif 2023 / 2024



En comparant les résultats de 2023 et de 2024, nous observons deux différences significatives, une augmentation de la satisfaction quant à la réalisation de travaux majeurs dans le logement (+4 %) et l'entretien des espaces extérieurs du bâtiment (+3 %). Les autres éléments mesurés demeurent inchangés.

# La satisfaction liée à l'état actuel du logement

n= 4 449

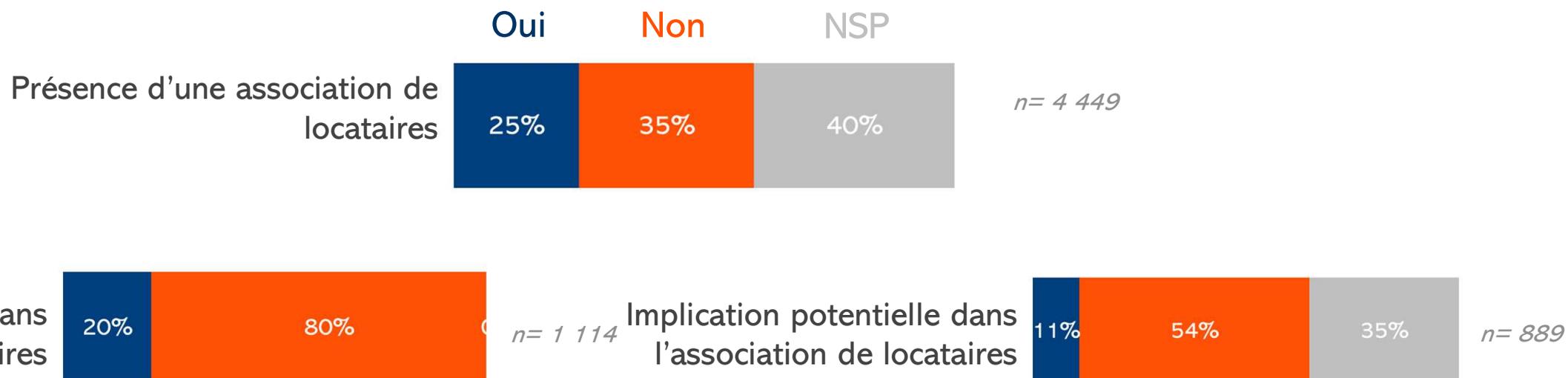


Globalement, 65 % des répondants se disent « Très satisfait » ou « Satisfait » de l'état actuel du logement. 21 % soulignent être « Peu ou pas du tout satisfait », alors que 13 % sont entre les deux positions. La satisfaction est en légère baisse (-2 %) par rapport à l'année dernière. Encore une fois, plus le nombre d'unités de l'OMH est restreint, plus la satisfaction est grande, pour les OMH où le nombre d'unités est inférieur à 300, la satisfaction est de 85 %, soit 20 points de plus que la moyenne des répondants.

Les répondants qui habitent dans un OMH depuis moins d'un an sont plus satisfaits légèrement que la moyenne globale (+ 7 %) tandis que ceux qui y habitent depuis plus de 6 ans mais moins de 14 ans ont tendance à être moins satisfaits que la moyenne (- 7 %). Les personnes qui sont monoparentales sont beaucoup moins satisfaites que la moyenne (- 19 %) au même titre que les couples qui vivent avec des enfants (- 11 %).

Le n= varie, car les personnes qui n'étaient pas en mesure de répondre à la question ne sont pas prises en compte pour le calcul des fréquences considérant qu'elles ne sont pas en mesure d'évaluer cet aspect.

# Association de locataires



25 % des répondants indiquent qu'il y a une association de locataires dans l'immeuble qu'ils occupent tandis que 35 % répondent négativement, et finalement 40 % ne le savent pas. Le nombre important de répondants qui ne sont pas au courant de la présence ou non d'une association, mérite une attention particulière. Pour les répondants qui sont au courant de la présence d'une association, 20 % mentionnent qu'ils sont impliqués dans celle-ci. Parmi les personnes qui ne sont pas impliquées actuellement dans une association de locataires, seulement 11 % ont l'intention de s'impliquer au cours des 3 prochaines années. Il est important de souligner que les résultats sont identiques à ceux de 2023.

Nous remarquons que plus l'OMH compte de logements, moins grande est l'implication actuelle de la part des locataires, par exemple, pour les répondants qui vivent dans un OMH dont le nombre de logements inférieur à 300, le taux de participation de 26 % (+ 6%) par rapport à la moyenne globale. Cependant, plus longtemps que le répondant demeure dans un logement, plus grande est l'implication. Concernant l'implication potentielle dans l'association de locataires au cours des 3 prochaines années, moins l'OMH compte de logements, moins grande est la probabilité d'implication. Les répondants qui habitent dans un OMH depuis moins d'un an sont plus motivés que la moyenne globale à s'impliquer dans le futur (+ 6 %). Par contre, plus longtemps que les répondants y vivent, moins l'intérêt est présent.

- Q5. Dans votre immeuble, est-ce qu'il y a une association de locataires?
- Q6. Êtes-vous impliqué dans une association de locataires?
- Q7. Avez-vous l'intention de vous impliquer dans une association de locataires au cours des 3 prochaines années?

# La satisfaction liée aux services

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Totalement satisfait	
Les équipements collectifs, comme les balançoires, salles communautaires, buanderie, jeux, etc.	13%	17%	17%	38%	16%	<i>n</i> = 3 455
	30%		17%	53%		
	28%		24%	48%		
Les activités sociocommunitaires organisées par l'association des locataires.	14%	14%	24%	33%	15%	<i>n</i> = 2 318
	28%		24%	48%		
	28%		24%	48%		

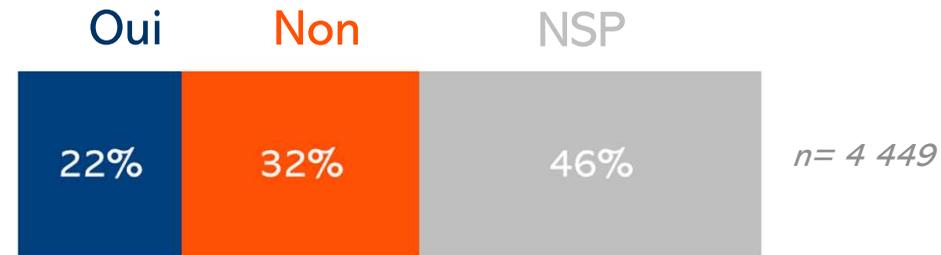
	Moyenne globale satisfaction	Nb logem. Supérieur ou égal à 1 000	Nb logem. Entre 300 et 999	Nb logem. Inférieur à 300
Q8A: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services suivants offerts par l'[ORGA]? Les équipements collectifs, comme les balançoires, salles communautaires, buanderie, jeux, etc.	53%	52%	56%	69%
Q8B: Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services suivants offerts par l'[ORGA]? Les activités sociocommunitaires organisées par l'association des locataires.	48%	47%	49%	73%

Globalement, la satisfaction quant aux équipements collectifs, comme les balançoires, salles communautaires, la buanderie et les jeux est faible à 53 %. Elle est encore plus faible quant aux activités sociocommunitaires organisées par l'association des locataires (48 %). Il faut noter que dans ce dernier cas, le nombre de répondants qui sont en mesure de fournir une appréciation est légèrement plus élevé que la moitié de l'échantillon (52 %). La satisfaction quant aux équipements est identique à celle de l'année dernière tandis que pour les activités sociocommunitaires, elle est en hausse de 5 points.

Pour la satisfaction quant aux équipements collectifs, les répondants qui habitent dans un OMH depuis moins d'un an sont plus satisfaits que la moyenne globale (+ 9 %) tandis que les couples avec des enfants sont beaucoup plus insatisfaits (- 15 %), au même titre que les personnes monoparentales (- 11 %).

Pour la satisfaction quant aux activités sociocommunitaires organisées par l'association des locataires, les répondants qui vivent dans un OMH dont le nombre de logements inférieur à 300, sont beaucoup plus satisfaits que la moyenne (+ 25 %), les répondants qui habitent dans un OMH depuis moins d'un an sont plus satisfaits que la moyenne globale (+ 5 %). Elle est cependant plus faible auprès des couples vivant avec des enfants (- 11 %).

## L'offre de services d'accompagnement, soutien ou référence



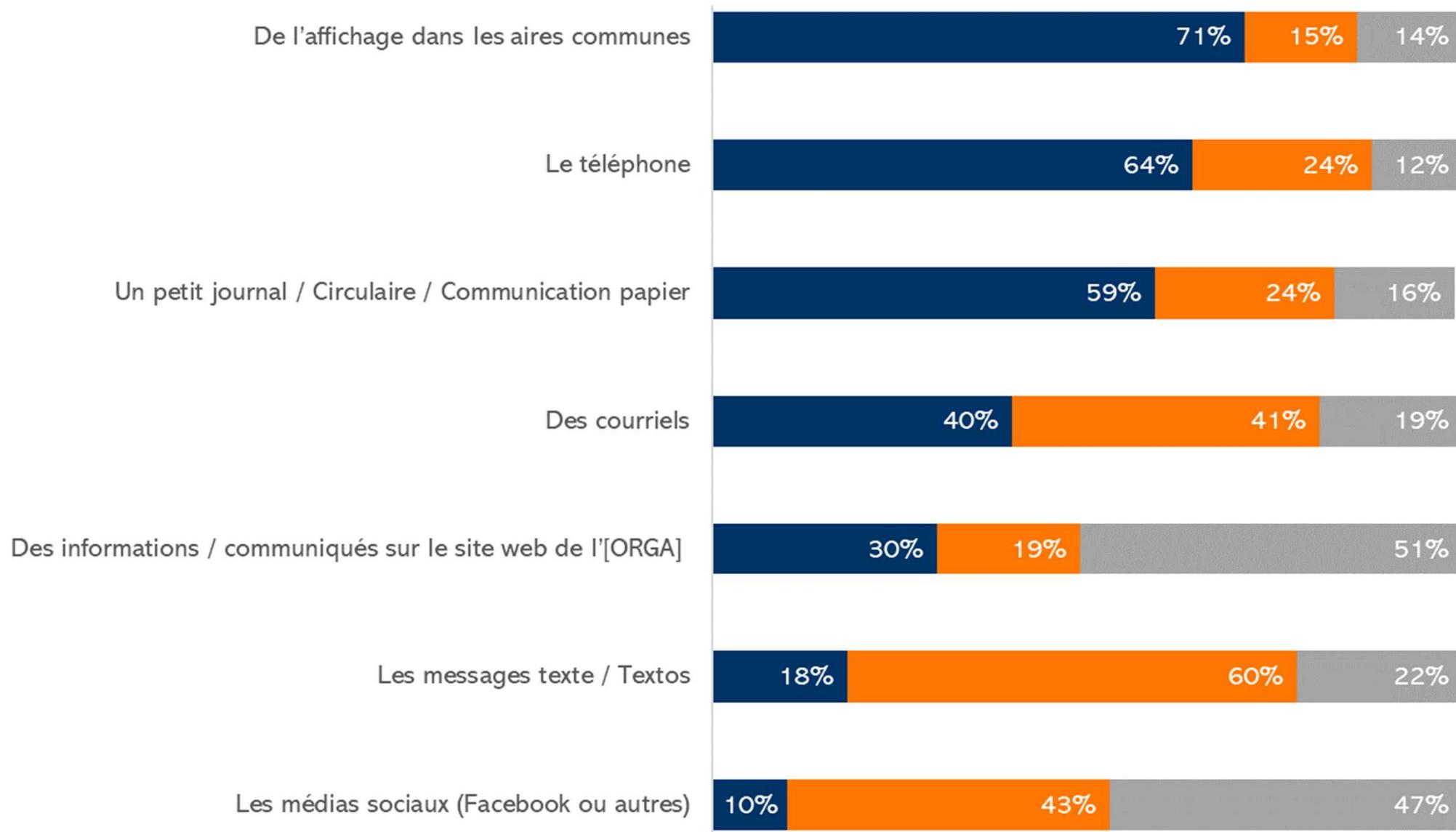
Un peu moins de la moitié des répondants (46 %) ne sont pas en mesure de répondre à la question parce qu'ils ne connaissent probablement pas les services offerts ou qu'ils n'en ont pas besoin. Près du quart des répondants répondent positivement (22 %) et 32% mentionnent que les services ne sont pas offerts. Les résultats sont identiques à ceux de l'année dernière.

Les répondants qui vivent dans un OMH dont le nombre de logements inférieur à 300, connaissent plus que la moyenne les services (+21 %) sont beaucoup plus au courant que la moyenne des répondants. Il en va de même pour les personnes qui vivent dans l'OMH depuis moins d'un an (+5 %).

# L'utilisation d'outils de communication

n= 4 449

Oui Non NSP

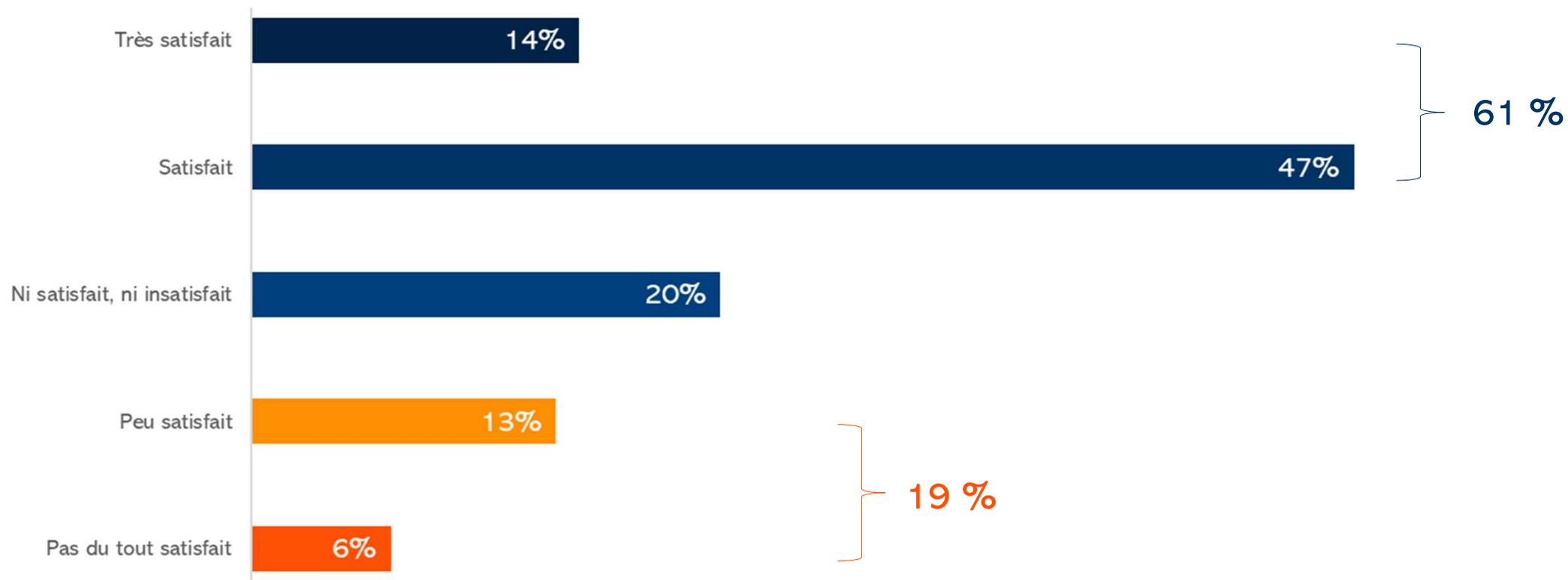


Il est surprenant de constater que les outils électroniques semblent peu utilisés par les OMH tandis que 88 % de l'échantillon est constitué de répondants qui ont utilisé le questionnaire web pour répondre au sondage.

Les différences quant aux résultats de 2023 sont marginales.

# La satisfaction liée aux outils de communication

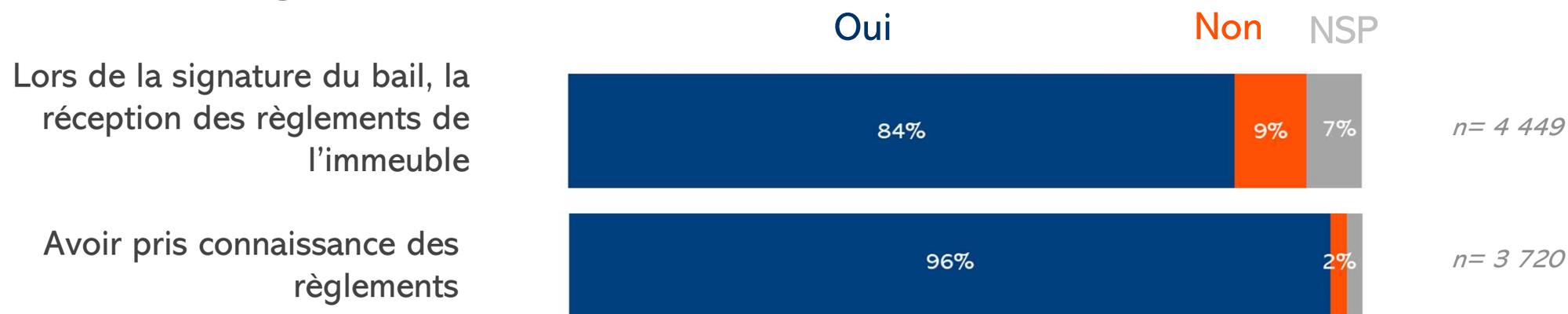
n= 4 449



Globalement, 61 % des répondants se disent « Très satisfait » ou « Satisfait » des outils de communication utilisés par les OMH, 19 % soulignent être « Peu ou pas du tout satisfait », alors que le 20 % sont entre les deux positions. Les résultats sont identiques à ceux de 2023.

Les répondants qui habitent dans un OMH de plus petite taille sont plus satisfaits que la moyenne (< 300 unités + 18 % et entre 300 et 999 unités + 4 %). Les répondants qui habitent dans un OMH et qui déclarent être monoparental (- 6 %) sont moins satisfaits que la moyenne globale.

## Les règlements de l'immeuble

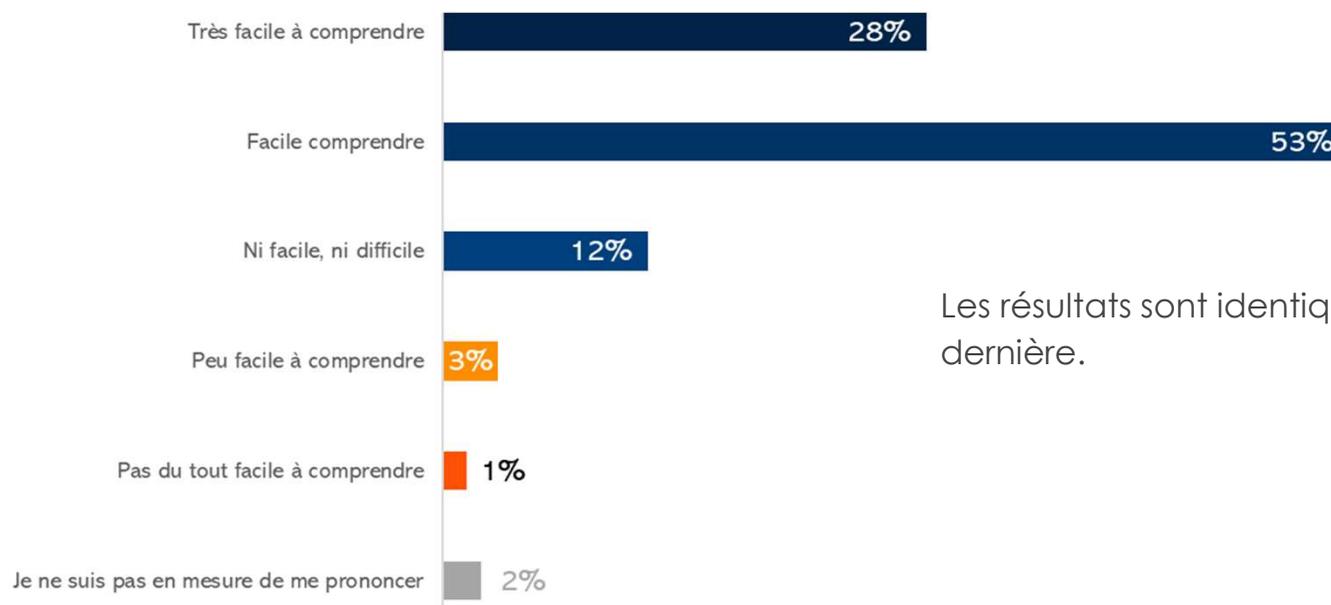


La très grande majorité des répondants (84 %) mentionnent avoir reçu les règlements de l'immeuble lors de la signature du bail. Parmi ceux-ci, 96 % ont pris connaissance des règlements. Les résultats sont identiques à ceux de l'année dernière.

Les répondants qui habitent dans un OMH de plus petite taille (< 300 unités) sont plus nombreux que la moyenne (+ 5 %) à affirmer avoir reçu les règlements de l'immeuble lors de la signature du bail. Plus le répondant demeure depuis longtemps dans le logement actuel, moins ils affirment avoir reçu les règlements.

### La compréhension des règlements de l'immeuble

n= 3 075



Les résultats sont identiques à ceux de l'année dernière.

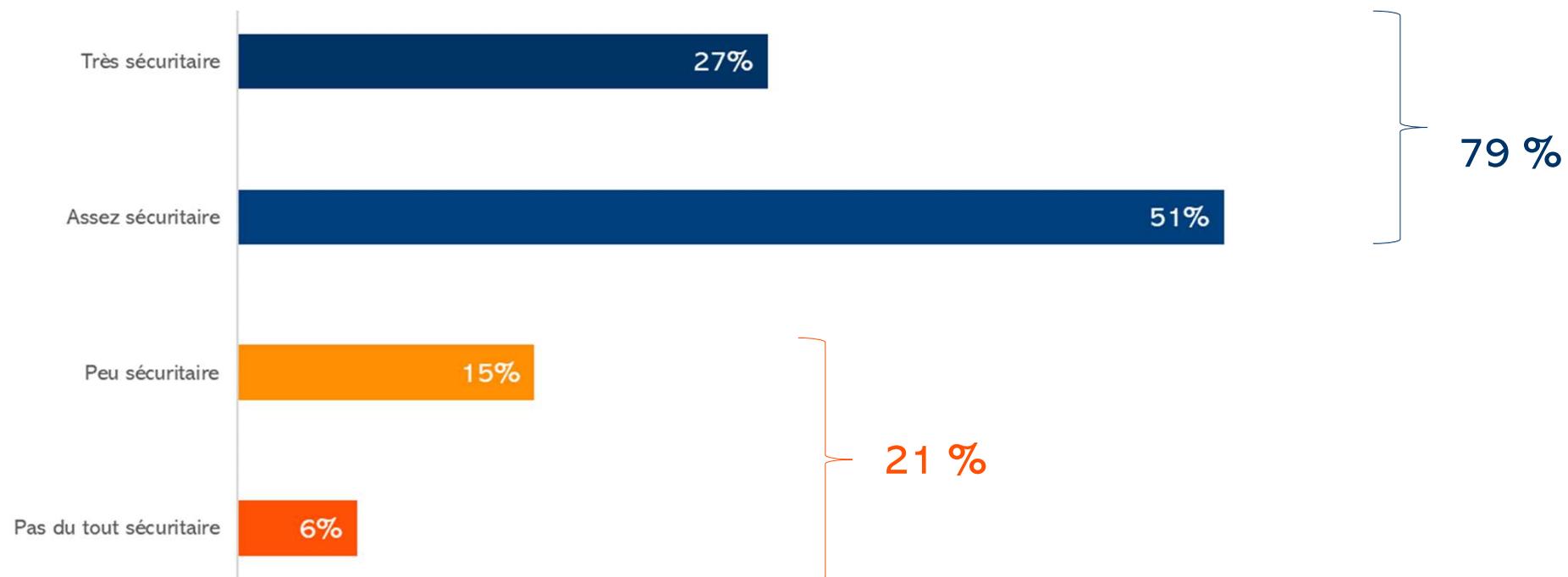
Q12: Avant la signature de votre bail, avez-vous reçu les règlements de l'immeuble que vous occupez?

Q13: Avez-vous pris connaissance des règlements de l'immeuble que vous occupez?

Q14: Si vous aviez à évaluer la facilité à comprendre les règlements de l'immeuble que vous occupez, diriez-vous qu'ils sont ...

## La sécurité liée à l'accès au logement

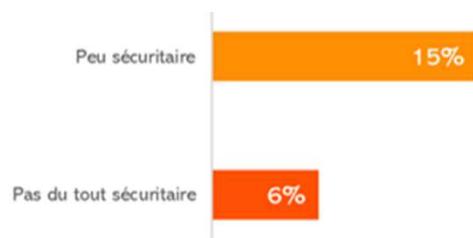
n= 4 449



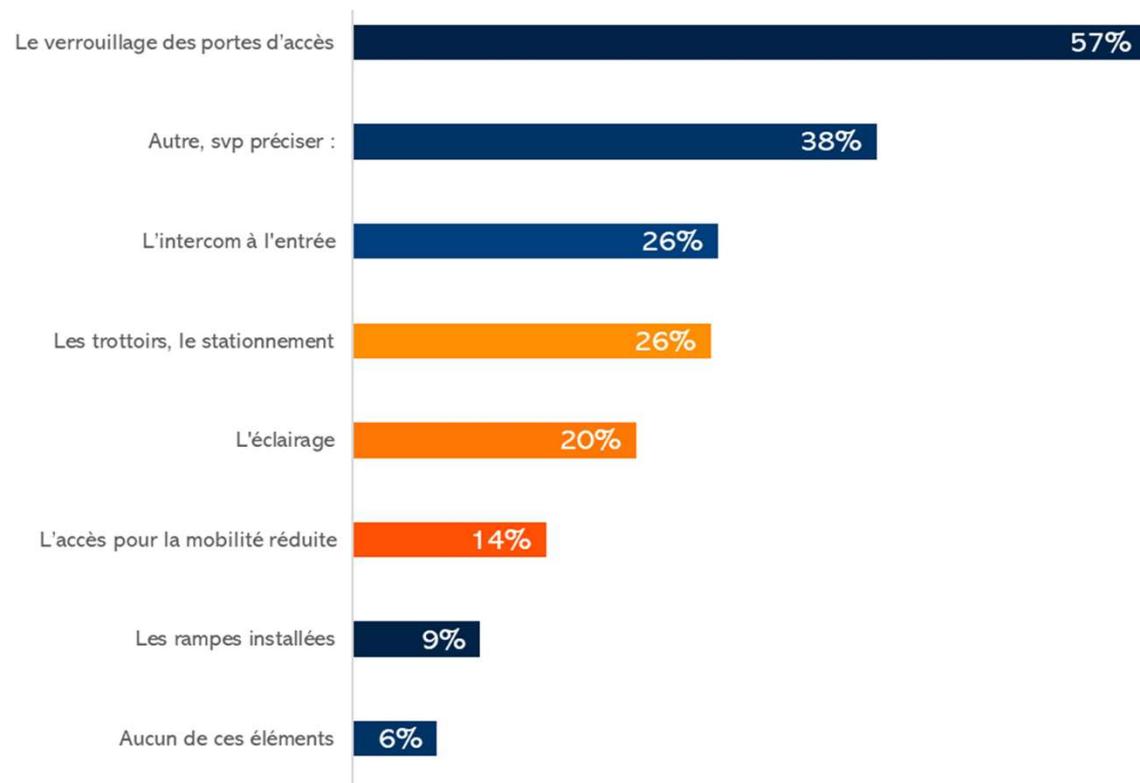
Près de 80 % des répondants considèrent que l'accès au logement actuel est « Très sécuritaire » ou « Assez sécuritaire ». Les résultats sont identiques à ceux de 2023. Les répondants qui habitent dans une OMH de plus petite taille sentent que l'accès est plus sécuritaire que la moyenne (< 300 unités + 14 % et entre 300 et 999 unités + 5 %). Le sentiment de sécurité quant à l'accès au logement est perçu un peu plus négativement par les personnes avec un statut monoparental (-11 %) et paradoxalement, plus sécuritaire par les personnes seules (+5 %).

## La sécurité de l'accès au logement peu ou pas du tout sécuritaire

n= 957



} 21 %



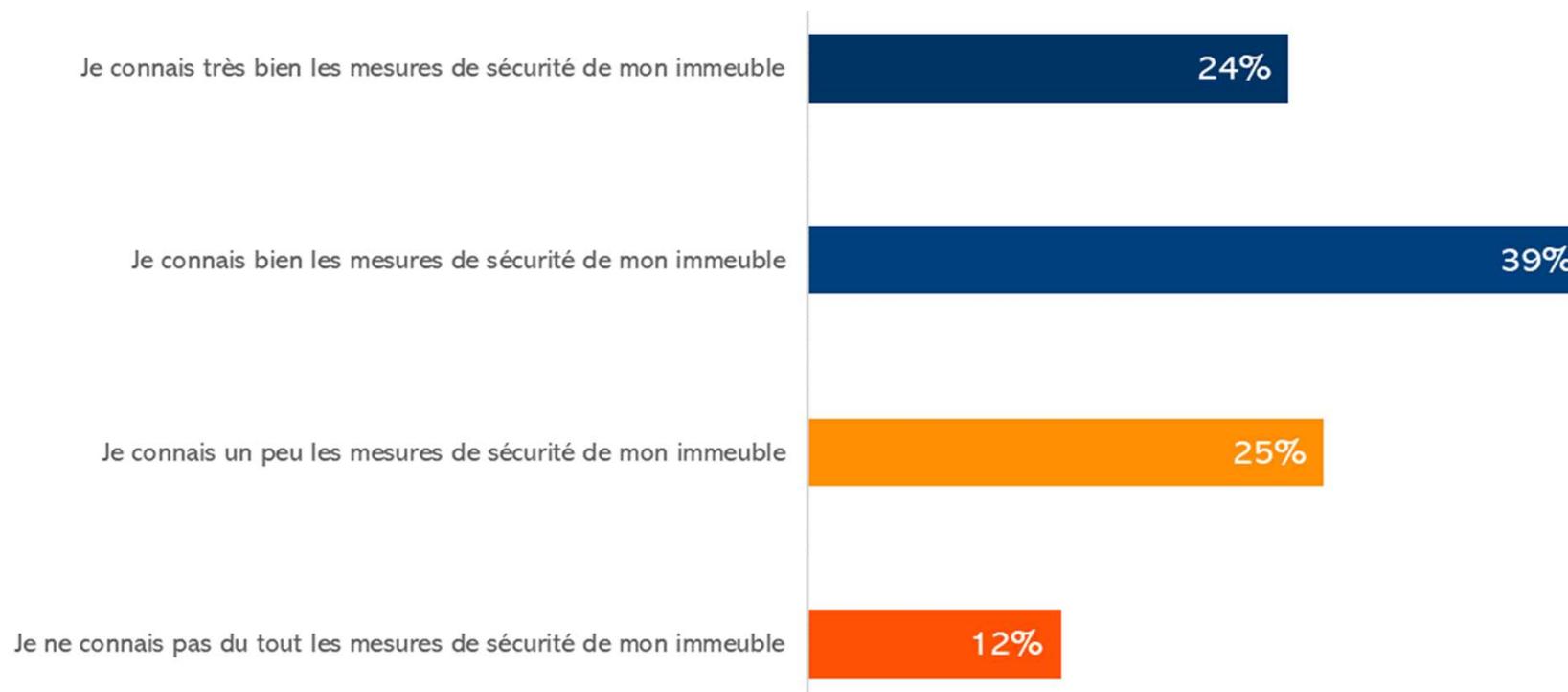
Les répondants qui mentionnaient à la question précédente que l'accès au logement actuel est « Peu sécuritaire » ou « Pas du tout sécuritaire », pouvaient préciser les motifs. Les 957 répondants ont mentionné 1 890 raisons, soit un peu plus de 2 raisons par répondant. Le principal problème est le verrouillage des portes d'accès qui récolte 57 % des mentions, l'intercom à l'entrée (26 %), les trottoirs et le stationnement (26 %) tandis que l'éclairage et l'accès pour la mobilité réduite récoltent respectivement 20 % et 14 % des mentions. Les résultats sont, à peu de chose près, les mêmes que l'année dernière.

Il y avait aussi une catégorie « Autre » où les répondants pouvaient inscrire une raison qui n'était pas présentée dans les choix, soit un total de 363 mentions (38 % du total des mentions), et ce, autant en français qu'en anglais.



## La connaissance des mesures de sécurité de l'immeuble

n= 4 449

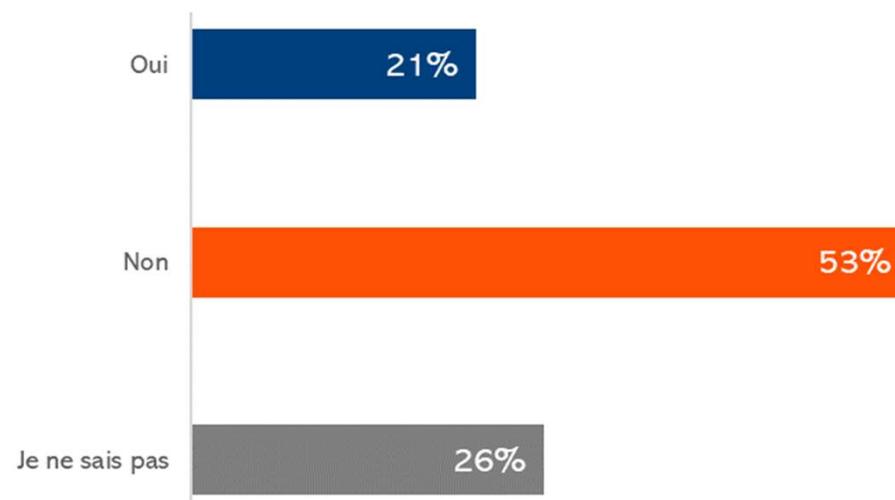


Globalement, 63 % des répondants indiquent connaître « Très bien » ou « Bien » les mesures de sécurité de l'immeuble dans lequel ils demeurent, c'était 62 % en 2023. Les résultats démontrent que plus longtemps que le répondant demeure au même endroit et moins l'OMH a d'unités, meilleure est la connaissance des mesures de sécurité. De plus, il y a de grandes variations dans les résultats de cette question en fonction du statut du répondant (voir l'annexe 1 pour le détail).

# Le service d'accompagnement pour le renouvellement du bail

n= 4 449

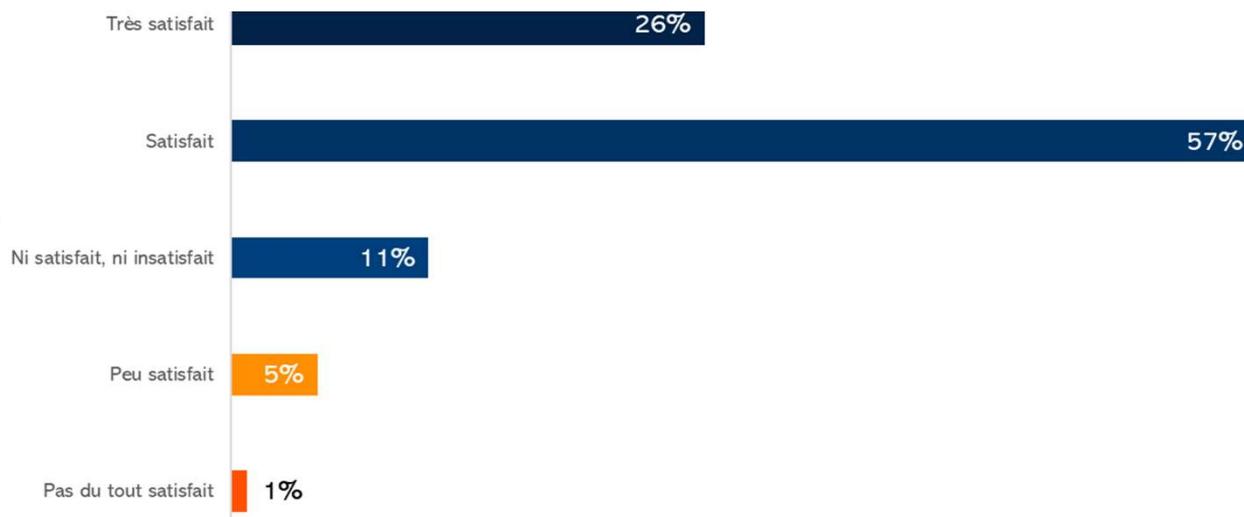
## L'utilisation du service



L'utilisation de ce service semble assez faible; seulement 21 % ont obtenu un service d'accompagnement de la part de l'OMH pour le renouvellement du bail annuel. L'an dernier, c'était 22 %. Même les répondants qui habitent dans un OMH depuis moins d'un an ne l'ont pas utilisé plus que la moyenne globale (- 0,6 %). Plus la période pendant laquelle la personne demeure dans l'OMH s'allonge, moins le service est utilisé.

n= 938

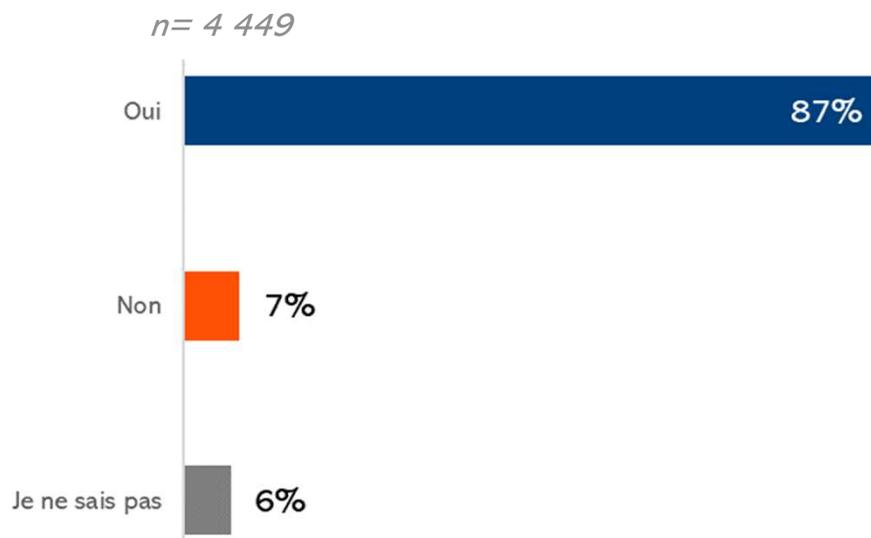
## La satisfaction quant à l'utilisation du service



Pour les personnes qui utilisent le service, la satisfaction est bonne à 84 % et seulement 6 % se disent insatisfaits. Ce sont les mêmes résultats qu'en 2023. La satisfaction est particulièrement grande auprès des personnes qui résident dans des OMH qui ont plus de 300 unités (+ 6 %).

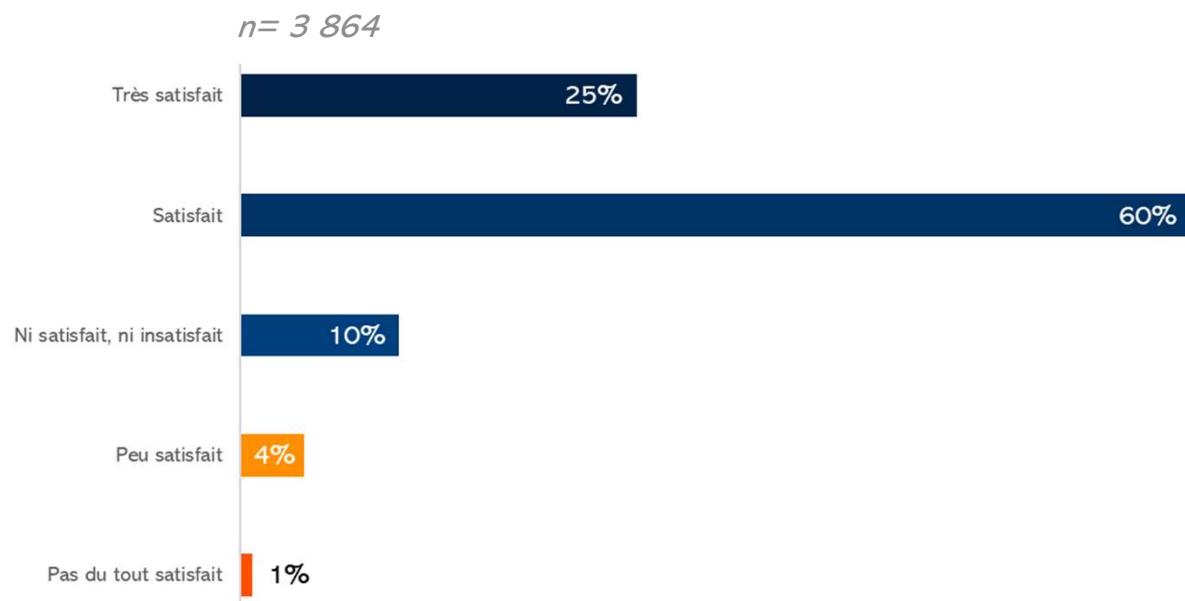
# Les informations reçues à l'arrivée

## Réception des informations nécessaires



87 % des répondants mentionnent avoir reçu l'information nécessaire de la part de l'OMH lors de leur arrivée dans le logement, par exemple, le coût du loyer, le bail, les règlements de l'immeuble, etc. Les répondants qui habitent dans un OMH depuis moins d'un an confirment la réception plus que la moyenne globale (+ 3 %). Il n'y a pas de différence par rapport aux résultats de 2023.

## La satisfaction quant aux informations



Pour les personnes qui mentionnent avoir reçu l'information nécessaire de la part de l'OMH lors de leur arrivée dans le logement, la satisfaction quant aux informations est bonne à 85 % et seulement 5 % se disent insatisfaits. Les résultats restent inchangés par rapport à ceux de l'année dernière.

# Le calcul du loyer

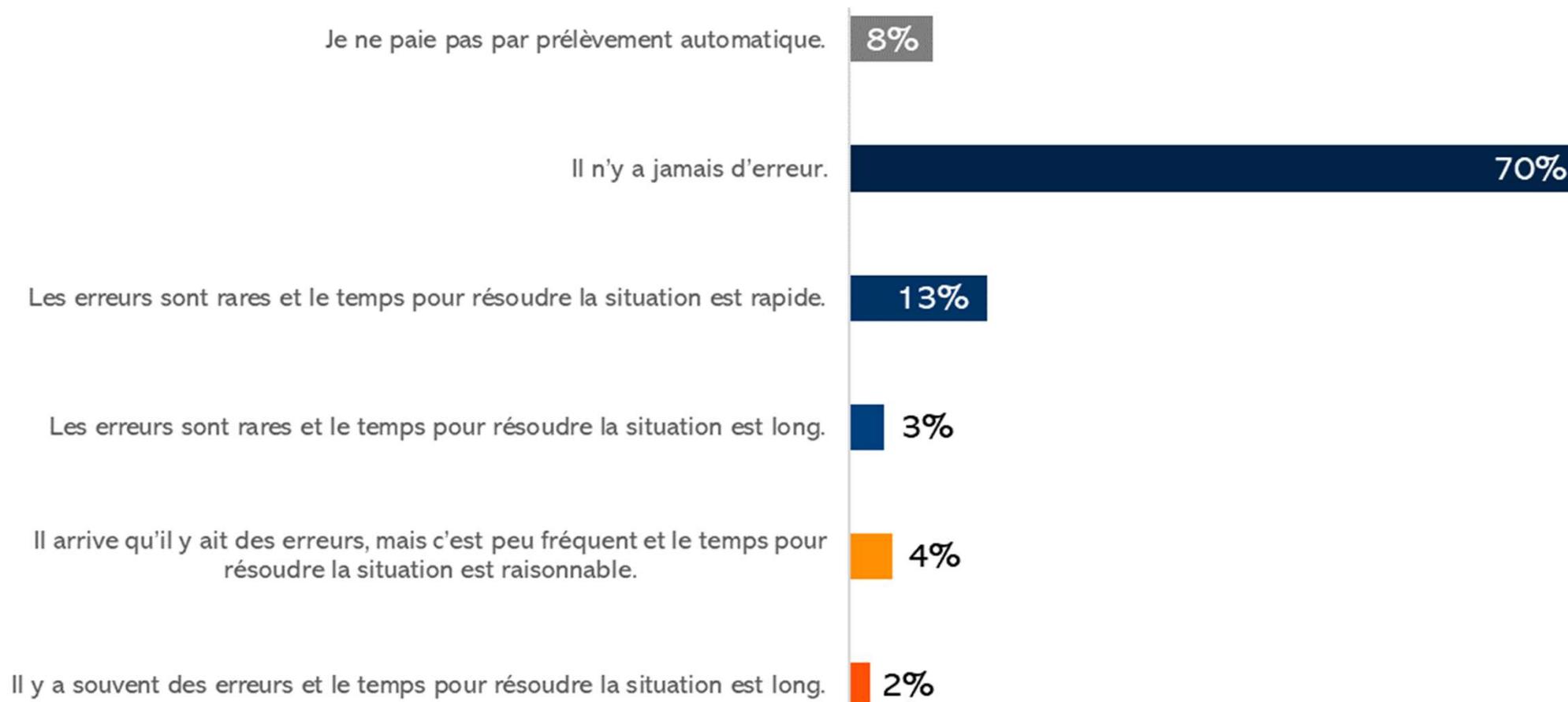
n= 4 449



Globalement, 79 % des répondants indiquent qu'il n'y a jamais d'erreur ou qu'elles sont rares quant au calcul de leur loyer, l'exactitude des montants, la clarté et l'absence d'erreur. 8 % mentionnent que les erreurs sont rares et le temps pour résoudre la situation est long, alors que 9 % répondent qu'il arrive qu'il y ait des erreurs, mais c'est peu fréquent et le temps pour résoudre la situation est raisonnable. Finalement, 4 % soulignent qu'il y a souvent des erreurs et le temps pour résoudre la situation est long. Il n'y a pas de changement par rapport aux résultats de 2023.

# Le processus de paiement

n= 4 449



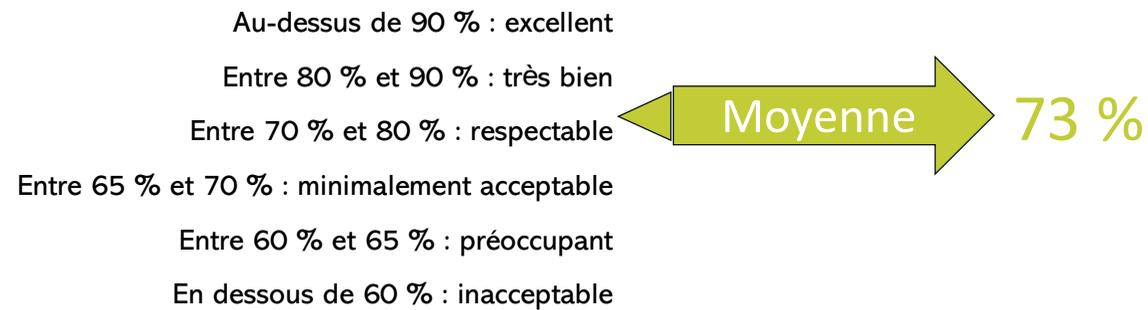
Quant au processus du paiement de leur loyer, l'exactitude des montants prélevés, la clarté et l'absence d'erreur, 83 % des répondants mentionnent qu'il n'y a jamais d'erreur ou qu'elles sont rares et le temps pour résoudre la situation est rapide. Il y a peu de différence significative entre les sous-groupes ciblés par l'étude en fonction des critères retenus, soit le format de l'habitation, soit la situation du répondant ou soit le nombre d'années que le répondant est locataire de ce logement. Les résultats sont identiques à ceux de 2023.

Q21b: Par rapport au processus du paiement de votre loyer, l'exactitude des montants prélevés, la clarté et l'absence d'erreur, quel énoncé répond le mieux à votre situation?

# La satisfaction globale

n= 4 449

Pas du tout satisfait									Très satisfait
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4%	3%	3%	4%	8%	8%	14%	20%	14%	23%



La moyenne de la satisfaction globale est qualifiée de "respectable" à 73 %, en hausse de 1 % par rapport à 2023.

# La satisfaction globale

Total	4449	7,26
OMH Au Cœur-de-chez-nous	14	9,43
OMH de Shawinigan	21	9,43
OMH de Beauharnois	17	9,18
OMH des Maskoutains et d'Acton	19	8,95
OMH de Trois-Rivières	78	8,88
OMH du Haut-Saint-Laurent	15	8,80
OMH de Coaticook	18	8,28
OMH de Matawinie	16	8,25
OMH de Saguenay	121	8,03
OMH de Rimouski-Neigette	83	7,87
OMH de Longueuil	219	7,86
OMH de Maria-Chapedelaine	39	7,85
OMH de Joliette	43	7,79
OMH de Laval	112	7,79
OMH de Québec	878	7,68
OMH de Saint-Jérôme	27	7,56
OMH de Lanaudière Sud	85	7,35
Habitat Métis du Nord	215	7,27
OMH du Val-Saint-Francois	58	7,26
OMH de l'Outaouais	269	7,20
OMH de Sherbrooke	76	7,16
OMH de Lévis	124	6,83
OMH de Montréal	1 822	6,79
OMH des Hautes-Laurentides	17	6,71
OMH Kativik	63	5,24

L'interprétation des résultats doit se faire avec prudence lorsque l'échantillon est < 30.

Moyenne

2023

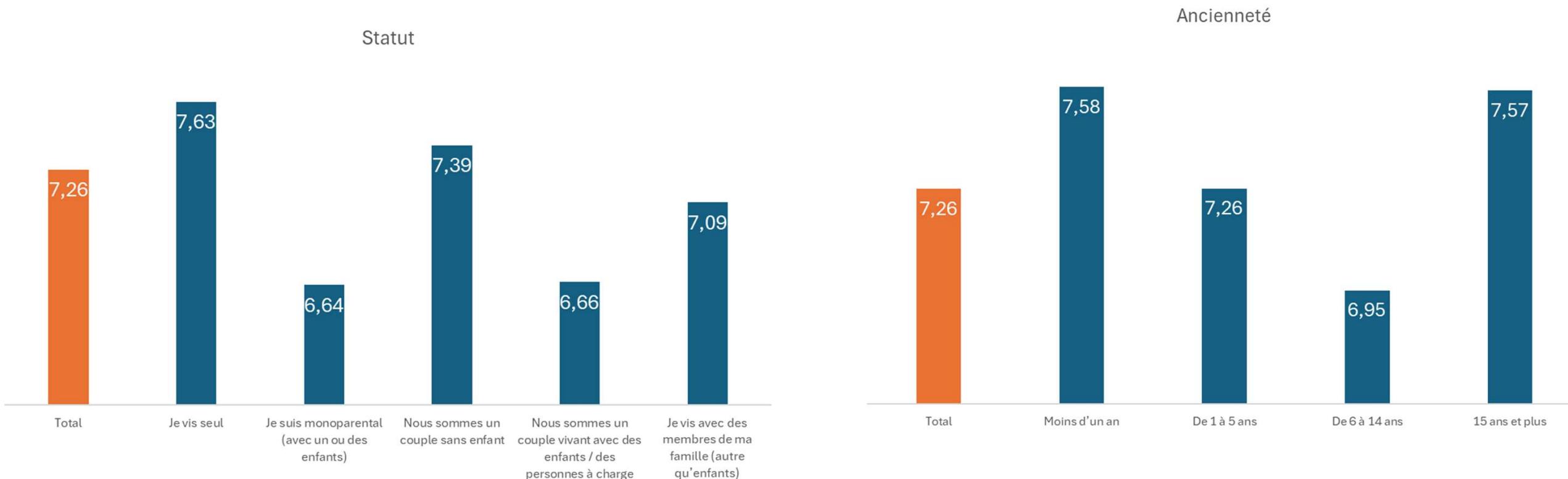
n= 4 449

Total	3156	7,22
OMH de Beauharnois	8	9,75
OMH de Trois-Rivières	72	8,68
OMH du Haut-Saint-Laurent	8	8,63
OMH de Coaticook	11	8,36
OMH de Matawinie	11	8,36
OMH Au Cœur-de-chez-nous	3	8,33
OMH de Shawinigan	16	8,25
OMH de Rimouski-Neigette	76	8,18
OMH de Laval	106	8,04
OMH de Longueuil	202	7,82
OMH de Saguenay	117	7,79
OMH du Val-Saint-Francois	27	7,74
OMH de Québec	693	7,58
OMH des Maskoutains et d'Acton	20	7,50
OMH de Sherbrooke	30	7,50
OMH des Hautes-Laurentides	11	7,45
OMH de Maria-Chapedelaine	22	7,14
Habitat Métis du Nord	162	7,10
OMH de Lévis	117	7,00
OMH de Saint-Jérôme	38	6,95
OMH de Montréal	1 092	6,72
OMH de l'Outaouais	216	6,70
OMH de Lanaudière Sud	55	6,35
OMH de Joliette	41	6,24
OMH Kativik	2	6,00

Moyenne

# La satisfaction globale

n= 4 449



En comparant la moyenne de la satisfaction globale avec les sous-groupes, elle est légèrement plus forte auprès des personnes seules et des couples sans enfant et un peu plus faible lorsqu'il y a présence d'enfants.

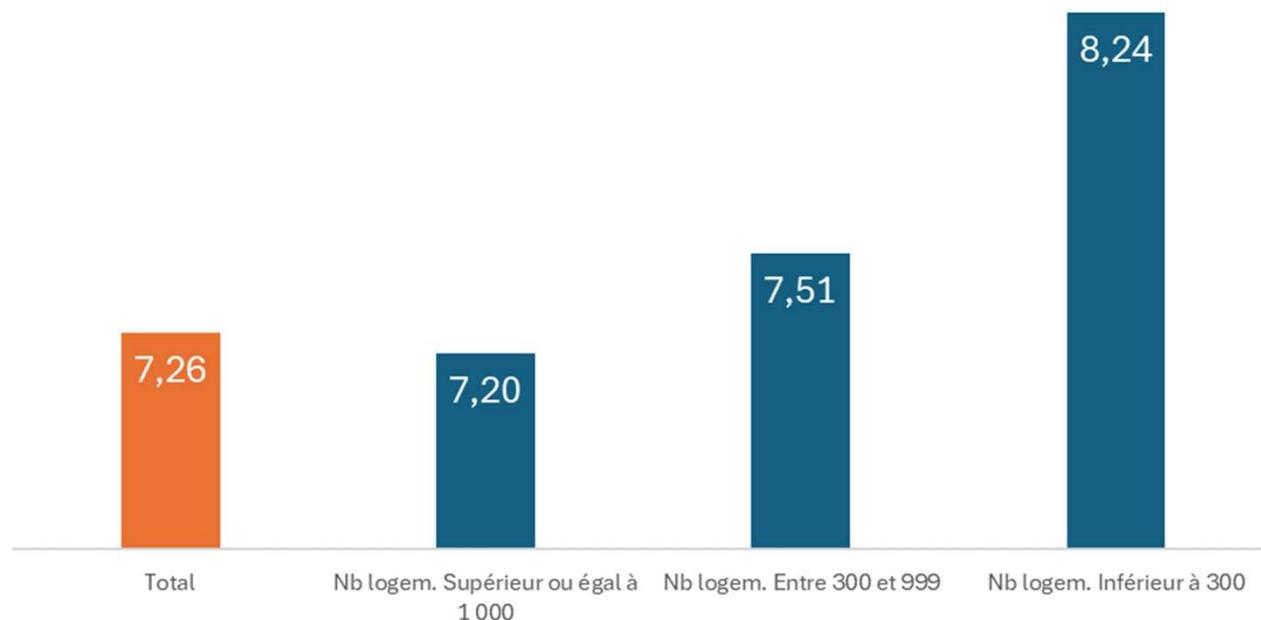
La satisfaction est un peu plus faible chez les répondants qui demeurent dans l'habitation depuis 6 ans et moins de 14 ans, mais plus forte chez les nouveaux locataires et ceux qui demeurent dans le logement depuis plus de 15 ans.

Q22: Pour la question suivante, veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 10 « Très satisfait ». En considérant tout ce qui a trait à votre logement, votre milieu de vie, les services de l'[ORGA] et l'ensemble des questions précédentes dans ce questionnaire, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre logement?

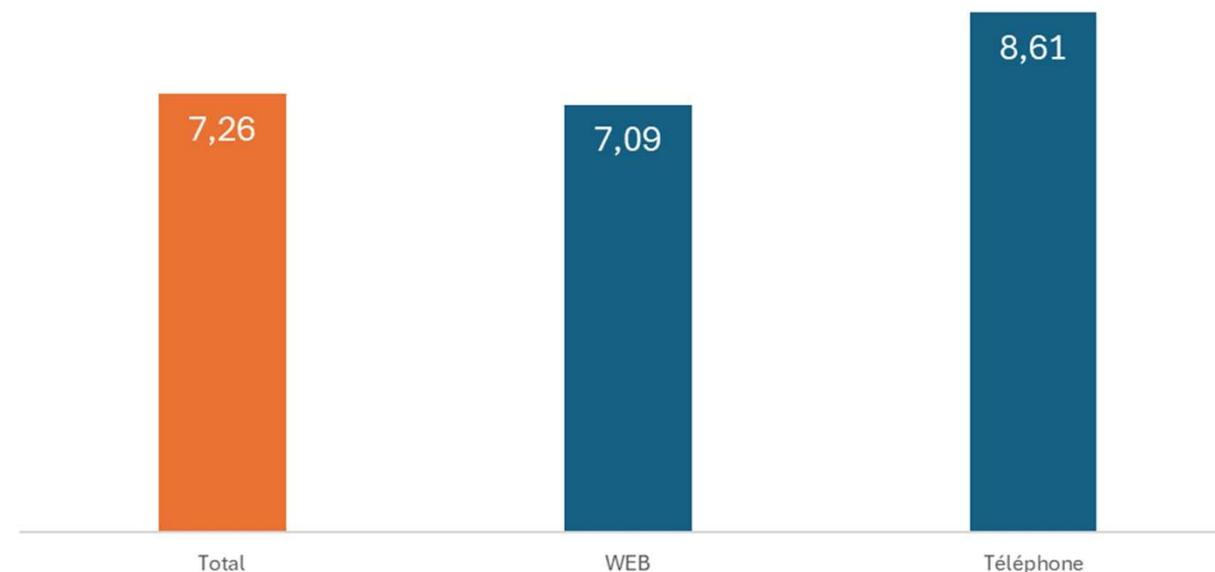
# La satisfaction globale

n= 4 449

Format de l'OMH



Type - Entrevue



En comparant la moyenne de la satisfaction globale avec les sous-groupes, elle est plus forte auprès des personnes qui vivent dans des ensembles dont le nombre de logements est inférieur à 300.

Il est plus difficile d'expliquer le différentiel entre les résultats collectés à l'aide du téléphone par rapport au Web. Il faut rappeler de 2 éléments : le biais de l'autosélection et celui de la « réponse sociale ». Les personnes qui choisissent de participer à des sondages en ligne peuvent être différentes de la population générale en termes d'opinions, d'attitudes et de comportements. Cela peut entraîner un biais dans les résultats, car les répondants en ligne peuvent avoir des points de vue plus extrêmes ou moins représentatifs de la population dans son ensemble. Quant au biais de la réponse sociale, il est possible que les répondants sentent une pression sociale pour répondre de manière plus positive ou conformiste, surtout si l'intervieweur est présent. En revanche, lors d'un sondage en ligne, les répondants peuvent se sentir plus anonymes et moins susceptibles de se conformer aux attentes sociales. Cependant, le fait de « fusionner » les deux groupes ensemble amène une plus grande exactitude de l'étude globale.

## Avez-vous des commentaires qui portent sur votre logement ou sur [ORGA]?

À la fin du questionnaire, le répondant pouvait inscrire des commentaires généraux qui portaient sur le logement du répondant. Au total, il y a eu 2 193 commentaires dont **1 867** en français et **326** en anglais. Comme mentionné lors de l'élaboration du projet, la grande difficulté quant à l'analyse des données porte sur le fait que ceux-ci représentent littéralement une liste exhaustive de demandes spécifiques que les répondants peuvent avoir sur le logement. Plus spécifiquement :

- ⊕ Variété des réponses : Les participants expriment leurs opinions de différentes manières, en utilisant des mots, des phrases ou des formulations diverses. Cela rend difficile la catégorisation et l'organisation des réponses.
- ⊕ Subjectivité : Les réponses contiennent des opinions, des sentiments ou des expériences personnelles qui ne sont pas facilement quantifiables. L'interprétation de ces réponses peut varier d'un analyste à l'autre, ce qui rend la comparaison et la consolidation des données complexes.
- ⊕ Ambiguïté : Certains répondants fournissent des réponses vagues, ambiguës ou incomplètes, ce qui rend laborieux la compréhension de leur intention ou de leur point de vue réel.

Conséquemment, il est difficile de tenter de trouver un dénominateur commun qui pourrait apporter des éléments sur lesquels il serait possible d'agir à l'aide des résultats de cette question.

Nous présentons un « nuage de mots », qui essentiellement reprend les mots exprimés en ajustant le format de la police en fonction de la fréquence de ceux-ci. Les deux « images » de la page suivante sont présentées en français et en anglais.



## Annexe 1 – Connaissance des mesures de sécurité de l'immeuble

## Annexe 1 – Connaissance des mesures de sécurité de l'immeuble

	n=	Format			Ancienneté				Situation				
		3853	460	136	663	1 724	1 356	706	2 621	1 131	142	417	138
	Échantillon total	Nb logem. Supérieur ou égal à 1 000	Nb logem. Entre 300 et 999	Nb logem. Inférieur à 300	Moins d'un an	De 1 à 5 ans	De 6 à 14 ans	15 ans et plus	Je vis seul	Je suis monoparental (avec un ou des enfants)	Nous sommes un couple sans enfant	Nous sommes un couple vivant avec des enfants / des personnes à charge	Je vis avec des membres de ma famille (autre qu'enfants)
Je ne connais pas du tout les mesures de sécurité de mon immeuble	12%	13%	9%	4%	20%	13%	11%	8%	9%	20%	7%	14%	11%
Je connais un peu les mesures de sécurité de mon immeuble	25%	26%	22%	14%	32%	28%	22%	19%	24%	27%	25%	31%	30%
Je connais bien les mesures de sécurité de mon immeuble	39%	39%	41%	30%	32%	38%	41%	43%	40%	34%	43%	37%	41%
Je connais très bien les mesures de sécurité de mon immeuble	24%	22%	28%	51%	16%	22%	26%	30%	27%	19%	25%	18%	18%