

SOCIÉTÉ
D'HABITATION
DU QUÉBEC

RAPPORT D'ÉVALUATION DU PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER



La Villa Forestville, phase II, offre sept logements à des personnes âgées en légère perte d'autonomie. Tous les logements font également l'objet d'une aide financière par l'entremise du Programme de supplément au loyer.

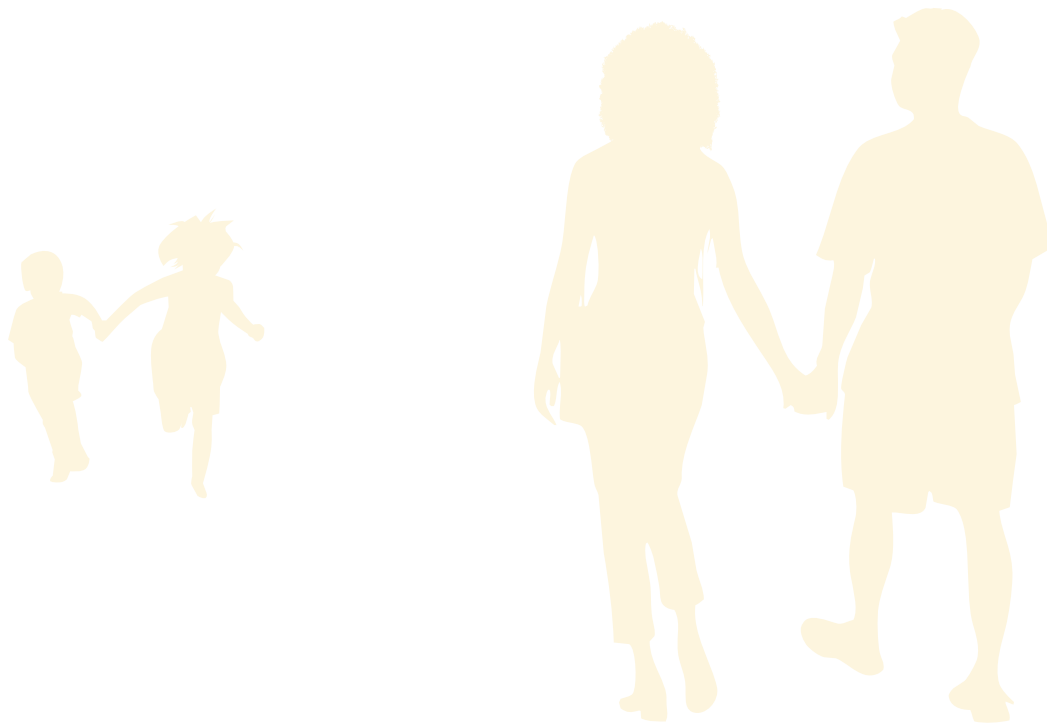


Produit par
Société d'habitation du Québec

JACINTHE AUBIN

Avec la collaboration de
Roberto Cloutier et de Sylvie Demers

2013



CRÉDITS

Coordination du contenu et rédaction

Jacinthe Aubin

Direction des programmes, de la recherche et du partenariat

Collaboration au contenu

Roberto Cloutier

Direction générale de l'habitation sociale

Sylvie Demers

Direction des programmes, de la recherche et du partenariat

Coordination de l'édition

Direction des communications

Photographie

Xavier Dachez

Société d'habitation du Québec

Aile Saint-Amable, 3^e 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

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

ISBN 978-2-550-66883-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-67656-0 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

© Gouvernement du Québec, 2013

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
perdus, les importantes masses
d'encre et les grands espaces
vies, à limiter le nombre
de couleurs et à réduire
les interlignes et les caractères.

**BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-
VIVRE**



100 %



SOMMAIRE

Depuis 1977, le Programme de supplément au loyer (PSL) fait partie des programmes de logement social financés conjointement par les gouvernements fédéral et provincial, en vertu de divers accords et ententes Canada-Québec. Les volets coops-OBNL, marché locatif privé, Accès Logis Québec, Achat-Rénovation et Programme de rénovation des immeubles locatifs (PRIL) – les trois derniers volets étant essentiellement québécois – ont été évalués. En 2010, 63,295 millions de dollars ont été investis pour aider 19 769 ménages en leur permettant de payer une part de loyer correspondant à 25 % de leur revenu brut.

Le PSL répond à plusieurs objectifs du gouvernement, dont le soutien financier des ménages à faible revenu, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la prévention de l'itinérance et la Stratégie d'action jeunesse. Le PSL s'avère encore pertinent : un ménage québécois sur dix avait des besoins impérieux en matière de logement en 2006, et 40 000 ménages sont en attente d'un logement social en 2010. Le volet marché locatif privé est également pertinent puisqu'environ un ménage sur cinq emménage dans un nouveau logement au cours d'une année, offrant une possibilité d'entente avec les propriétaires des logements disponibles dans le cadre du programme.

Le programme atteint la clientèle visée, composée en majorité de ménages sous le seuil du PRBI (plafond de revenu déterminant les besoins impérieux) : personnes âgées, personnes seules de moins de 65 ans et familles monoparentales. Les logements sont abordables, de grandeur adéquate dans la presque totalité des cas et à 89 % en bon état.

La distribution régionale des logements sociaux correspond plus ou moins à la répartition des ménages à faible revenu ayant à fournir un taux d'effort de 30 % et plus pour se loger. Des régions ont moins que leur part, et d'autres en ont plus, par rapport à la moyenne québécoise de 19 %. Par contre, le PSL contribue à une meilleure distribution des ressources en logement social pour les personnes seules et pour celles de moins de 65 ans. Le programme est plus ou moins efficace dans l'attribution des unités réservées ; 12 % de celles-ci ne sont pas attribuées (2 583 unités), soit parce qu'elles ne peuvent être transférées selon l'entente fédérale-provinciale, soit parce que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de toutes les utiliser. La sous-occupation importante, c'est-à-dire où au moins deux chambres ne sont pas occupées, de 2,9 % des logements de deux chambres et plus est aussi préoccupante.

Selon un sondage fait auprès des gestionnaires, 72 % des organismes ont un comité de sélection et 66 % utilisent une liste d'attente, des conditions favorisant l'équité dans l'attribution des logements. Un organisme sur dix, surtout des coopératives, éprouve des difficultés lors de la sélection. Les gestionnaires ont des commentaires positifs sur la pertinence du programme. Environ la moitié d'entre eux aimeraient cependant que l'on offre une formation sur le programme et plusieurs gestionnaires souhaitent une majoration des loyers admissibles et une simplification du programme. Les coopératives en particulier trouvent les délais trop longs pour obtenir des réponses à leurs questions.

Parmi les organismes qui gèrent des unités du volet marché locatif privé, 44 % ont eu à chercher des logements au cours de la dernière année et 73 % de ces derniers ont eu de la difficulté à en trouver. Selon un sondage mené auprès des propriétaires qui participent au programme, 80 % ont l'intention de continuer à le faire et 7 % sont indécis. Une analyse multivariée démontre que l'intention des propriétaires de continuer à participer au PSL est associée à un niveau élevé de satisfaction quant au choix des locataires ou au fait de les choisir soi-même, à la durée de l'entente, aux hausses annuelles de loyer et à la qualité globale des services de l'organisme gestionnaire ainsi qu'à la perception que le volume de plaintes formulées par les bénéficiaires est semblable à celui des autres locataires.

Près de neuf propriétaires sur dix sont assez satisfaits ou très satisfaits du service donné par l'organisme gestionnaire. Ils tendent à être moins satisfaits des offices d'habitation que des OBNL, et moins satisfaits des offices d'habitation de 1 000 logements et plus que de ceux de moindre taille. Quant aux bénéficiaires, 89 % se disent globalement satisfaits de leur logement et de ses environs. La majorité des bénéficiaires (62 %) a participé à au moins une activité sociale dans l'immeuble, le quartier ou le village au cours des 12 derniers mois.

Le coût moyen de la contribution publique au loyer est moins élevé dans le volet coops-OBNL (230 \$) que dans les volets ACL (284 \$) et marché locatif privé (305 \$). Les frais administratifs ne comptent que pour 3,2 % des frais totaux. Entre 1999 et 2010, les coûts de la contribution au loyer, ajustés pour l'inflation propre au secteur locatif, ont diminué de 2 % dans le volet coops-OBNL et augmenté dans les volets ACL (25 %) et marché locatif privé (8 %). Si l'on compare les avantages et les inconvénients des divers volets, le volet marché locatif privé s'oppose

généralement au volet coops-OBNL en ce qu'il présente surtout des avantages sociaux (plus de logements adaptés, un pourcentage plus élevé d'attribution des unités réservées) alors que le second volet offre plutôt des avantages individuels (niveau élevé de satisfaction, plus grande participation sociale, etc.). Le volet ACL ressemble à l'un ou l'autre, selon les indicateurs.

Le loyer des volets marché locatif privé et ACL a été évalué en fonction de la norme relative au loyer médian du marché (LMM) propre à chaque volet. Les loyers de 6,6 % des logements du volet marché locatif privé et de 19 % de ceux du volet I d'ACL dépassent la norme. Quant aux volets II et III, certains dépassements sont acceptés en fonction de la surface des espaces communs pour les clientèles. On constate de plus que les loyers semblent mieux contrôlés dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) que dans les agglomérations de recensement (volet ACL) ou dans les autres municipalités (volets ACL et marché locatif privé).

À partir, entre autres, de ces indicateurs, le présent rapport démontre la pertinence du programme ainsi que son efficacité et son efficience relatives. Des pistes pour l'améliorer découlent des observations. Par ailleurs, les coûts réels du PSL, intégrant les coûts externes que sont les subventions à la construction ou à la rénovation des immeubles dans le cadre du programme fédéral de coopératives et OBNL ou du programme ACL et leur actualisation, restent à évaluer.





TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	3
INTRODUCTION	9
1. DESCRIPTION DU PROGRAMME	10
1.1 HISTORIQUE	10
1.2 RAISON D'ÊTRE	11
1.3 OBJECTIF ET CLIENTÈLE	11
1.4 FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME	12
1.5 PROGRAMMES-CLIENTS ET VOIETS	15
2. CONTEXTE ET BUT DE L'ÉVALUATION	19
2.1 CONTEXTE DE L'ÉVALUATION	19
2.2 BUT DE L'ÉVALUATION	19
2.3 QUESTIONS D'ÉVALUATION ET INDICATEURS	19
2.4 SOURCES DE DONNÉES ET MÉTHODES	22
2.5 PORTÉE ET LIMITES DE L'ÉVALUATION	26
3. RÉSULTATS : LA PERTINENCE DU PROGRAMME	27
3.1 RAISON D'ÊTRE ET OBJECTIFS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	27
3.2 BESOINS EN LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES	28
3.3 DISPONIBILITÉ DE LOGEMENTS POUR LE PROGRAMME	29
3.4 AUTRES SOLUTIONS POUR LES MÉNAGES VISÉS	31
4. RÉSULTATS : L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME	33
4.1 MÉNAGES VISÉS ET MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES	33
4.2 MÉNAGES LOGÉS DE FAÇON ABORDABLE ET CONVENABLE	36
4.3 DISTRIBUTION DES LOGEMENTS EN FONCTION DES BESOINS	40
4.4 UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES	43
4.5 PROCESSUS DE SÉLECTION ET ÉQUITÉ	44
4.6 STABILITÉ RÉSIDENTIELLE	47
4.7 PROCESSUS DE GESTION ET EFFICACITÉ	49

5. RÉSULTATS : L'IMPACT DU PROGRAMME	59
5.1 SATISFACTION DES GESTIONNAIRES ET DES PROPRIÉTAIRES	59
5.2 SATISFACTION ET AUTRES EFFETS DU PROGRAMME SUR LES BÉNÉFICIAIRES	60
6. RÉSULTATS : L'EFFICIENCE DU PROGRAMME	63
6.1 COÛTS TOTAUX ET LEUR ÉVOLUTION 1999-2010	63
6.2 COÛTS, AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS PAR VOLET	65
6.3 LOYER ET NORMES DU PROGRAMME	69
7. CONCLUSION	72
BIBLIOGRAPHIE	81
ANNEXES	
ANNEXE 1 - MODÈLE LOGIQUE OPÉRATIONNEL DU PROGRAMME DE SUPPLÉMENT AU LOYER	82
ANNEXE 2 - TABLEAU SYNTHÈSE DES PROGRAMMES-CLIENTS ET DES VOLETS DU PSL	84
ANNEXE 3 - SONDAGE AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES DU PSL	86
ANNEXE 4 - SONDAGE AUPRÈS DES ORGANISMES GESTIONNAIRES DU PSL	94
ANNEXE 5 - SONDAGE AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES DE LOGEMENTS LOCATIFS DU PSL	106
ANNEXE 6 - TAUX D'INOCCUPATION DES LOGEMENTS LOCATIFS, QUÉBEC, OCTOBRE 2011	121
ANNEXE 7 - DESCRIPTION DES PROGRAMMES VISANT UNE CLIENTÈLE À REVENU FAIBLE OU MODESTE	122
ANNEXE 8 - DONNÉES RELATIVES AU GRAPHIQUE 1	123



LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	NOMBRE D'UNITÉS LOCATIVES PAR VOLET ET TYPE D'ORGANISME GESTIONNAIRE, QUÉBEC, 2010	17
TABLEAU 2	NOMBRE D'ORGANISMES GESTIONNAIRES PAR VOLET DU PSL, QUÉBEC, 2010	17
TABLEAU 3	UNITÉS SUBVENTIONNÉES SELON L'ANNÉE DE FIN DES ENTENTES ET ACCORDS CANADA-QUÉBEC DE FINANCEMENT, VOLETS COOPS-OBNL ET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, PSL, QUÉBEC	18
TABLEAU 4	UNITÉS SUBVENTIONNÉES SELON L'ANNÉE DE FIN DES AUTORISATIONS DE SUBVENTION, VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC, PSL, QUÉBEC	18
TABLEAU 5	DESCRIPTION DES ORGANISMES GESTIONNAIRES DU PSL, QUÉBEC, 2011	23
TABLEAU 6	CARACTÉRISTIQUES DES PROPRIÉTAIRES PARTICIPANT AU PSL, QUÉBEC, 2011	24
TABLEAU 7	CARACTÉRISTIQUES DES IMMEUBLES (1 ^{ER} IMMEUBLE) DES PROPRIÉTAIRES PARTICIPANT AU PSL SELON LE VOLET, QUÉBEC, 2011	25
TABLEAU 8	ANNÉE DE CONSTRUCTION DES IMMEUBLES (1 ^{ER} IMMEUBLE) DES PROPRIÉTAIRES PARTICIPANT AU PSL SELON LE VOLET EN 2011, ET DE L'ENSEMBLE DES IMMEUBLES LOCATIFS EN 2006, QUÉBEC	25
TABLEAU 9	BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT SELON LE GENRE DE MÉNAGES, QUÉBEC, 2006	28
TABLEAU 10	MOBILITÉ SUR UN AN DU PRINCIPAL SOUTIEN DE MÉNAGE EN LOGEMENT LOCATIF PAR RMR, RÉGION ADMINISTRATIVE ET AUTRES REGROUPEMENTS, QUÉBEC, 2006	30
TABLEAU 11	MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DES PROGRAMMES D'AIDE AU LOGEMENT SOCIAL ET ABORDABLE, QUÉBEC, 2010	31
TABLEAU 12	DISTRIBUTION DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DU PSL SELON L'ÉCART RELATIF ENTRE LEUR REVENU ESTIMÉ ET LE PRBI, QUÉBEC, 2010	33
TABLEAU 13	CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DU PSL, QUÉBEC, 2011	34
TABLEAU 14	CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DU SOUS-VOLET II D'ACCÈSLOGIS QUÉBEC ET DU SOUS-VOLET HANDICAPÉ DU PSL RÉGULIER, QUÉBEC, 2011	35
TABLEAU 15	ÉTAT DU LOGEMENT D'APRÈS LES BÉNÉFICIAIRES DU PSL EN 2011 OU LA POPULATION EN LOGEMENT LOCATIF EN 2006, QUÉBEC	36
TABLEAU 16	ÉTAT DE L'IMMEUBLE D'APRÈS LES PROPRIÉTAIRES DU PSL (QB8), QUÉBEC, 2011	37
TABLEAU 17	PRÉSENCE DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS À PROXIMITÉ SELON LE VOLET DU PSL, QUÉBEC, 2011	37
TABLEAU 18	PERCEPTION DES BÉNÉFICIAIRES SUR DIVERS ASPECTS DE LEUR LOGEMENT PAR RAPPORT À LEUR LOGEMENT PRÉCÉDENT, QUÉBEC, 2011	39
TABLEAU 19	DISTRIBUTION DES MÉNAGES À FAIBLE REVENU CONSACRANT 30 % ET PLUS DE LEUR REVENU POUR SE LOGER, DES MÉNAGES EN HLM ET CEUX AYANT UN SUPPLÉMENT AU LOYER SELON LE GENRE DE MÉNAGE, QUÉBEC	42
TABLEAU 20	BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT SELON L'ÂGE DU SOUTIEN DE MÉNAGE, QUÉBEC, 2006	42

TABLEAU 21	LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS, SUBVENTIONNÉS À 0 \$, NON ATTRIBUÉS OU VACANTS, PSL, QUÉBEC, MARS 2011	43
TABLEAU 22	PROPORTION DES LOGEMENTS DE 2 CC ET PLUS EN SOUS-OCCUPATION, PSL, QUÉBEC, 2010	44
TABLEAU 23	UTILISATION D'UNE LISTE D'ATTENTE POUR LE PSL (Q1) SELON LE TYPE D'ORGANISME GESTIONNAIRE, QUÉBEC, 2011	45
TABLEAU 24	TEMPS D'ATTENTE POUR OBTENIR UN SUPPLÉMENT AU LOYER (Q2) CHEZ LES BÉNÉFICIAIRES DU PSL EN 2011, PAR VOLET, CLIENTÈLE OU TYPE D'ORGANISME, QUÉBEC	47
TABLEAU 25	INDICATEURS DE STABILITÉ RÉSIDENTIELLE DES BÉNÉFICIAIRES DU PSL (EN %), QUÉBEC, 2011	48
TABLEAU 26	NIVEAU DE SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES DE LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS PAR LE PSL SELON LE VOLET, QUÉBEC, 2011	50
TABLEAU 27	COMPARAISON DU VOLUME DE PLAINTES REÇUES DES LOCATAIRES RECEVANT UN SL AVEC CELLES DES AUTRES LOCATAIRES (EN %), QUÉBEC, 2011	52
TABLEAU 28	COMPARAISON DES LOCATAIRES RECEVANT UN SL AVEC LES AUTRES LOCATAIRES (EN %), PAR TYPE D'ORGANISMES OU GROUPE DE PROPRIÉTAIRES, QUÉBEC, 2011	53
TABLEAU 29	INTENTION DES PROPRIÉTAIRES DE CONTINUER DE PARTICIPER AU PSL SELON CERTAINS FACTEURS ASSOCIÉS, VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, QUÉBEC, 2011	56
TABLEAU 30	MODÈLE DE RÉGRESSION LOGISTIQUE DES LIENS ENTRE L'INTENTION DES PROPRIÉTAIRES DE CONTINUER DE PARTICIPER AU PSL ET CERTAINS FACTEURS ASSOCIÉS, VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, QUÉBEC, 2011	58
TABLEAU 31	PROPORTION DE LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS DANS L'IMMEUBLE SELON LA CLIENTÈLE VISÉE, QUÉBEC, 2011	61
TABLEAU 32	OCCUPATION PRINCIPALE DES BÉNÉFICIAIRES DE MOINS DE 65 ANS (EN %), PSL, 2011 ET HLM PUBLICS, 2009, QUÉBEC	62
TABLEAU 33	PROPORTION (EN %) DE PERSONNES EN EMPLOI SELON LE GROUPE D'ÂGE, PSL, 2011 ET HLM PUBLICS, 2009, QUÉBEC	62
TABLEAU 34	COÛTS DU PROGRAMME ET DES LOYERS EN 2010 ET LEUR ÉVOLUTION DE 1999 À 2010, QUÉBEC	64
TABLEAU 35	COÛTS, AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES PRINCIPAUX VOLETS DU PSL, QUÉBEC	67
TABLEAU 36	AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DU PSL ET DU PROGRAMME HLM PUBLIC, VOLET RÉGULIER, QUÉBEC	69
TABLEAU 37	DISTRIBUTION DES LOGEMENTS SELON L'ÉCART RELATIF ENTRE LE LOYER RECONNU ET LE LMM PAR DIVISION TERRITORIALE, VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, PSL, QUÉBEC, 2010	70
TABLEAU 38	DISTRIBUTION DES LOGEMENTS SELON L'ÉCART RELATIF ENTRE LE LOYER RECONNU ET LE LMM PAR DIVISION TERRITORIALE ET SOUS-VOLET D'ACL, PSL, QUÉBEC, 2010	71
TABLEAU 39	PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL	74



INTRODUCTION

La Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), adoptée en 2000 par le gouvernement québécois, favorise un mode de gestion qui renforce les fonctions de la reddition de comptes et de l'atteinte de résultats. L'évaluation du Programme de supplément au loyer (PSL) s'inscrit dans cette logique.

Ce programme est le deuxième en importance, après le programme d'habitation à loyer modique (HLM) public, en ce qui concerne le logement social. Il consiste en une contribution au loyer qui permet au ménage de payer une part correspondant à 25 % de son revenu brut. Le PSL vient en aide à 21 472 ménages à faible revenu, grâce à un investissement des gouvernements fédéral et provincial qui s'élevait à 64,4 millions de dollars en 2011. Il comprend plusieurs volets : coopératives d'habitation-organismes à but non lucratif (coops-OBNL), marché locatif privé, AccèsLogis Québec (ACL), Achat-Rénovation (AR) et Programme de rénovation des immeubles locatifs (PRIL) ainsi que le volet aide d'urgence. Tous les volets sauf le dernier sont l'objet de la présente évaluation.

En vigueur depuis 1977, le PSL est un programme complexe issu de divers accords et ententes Canada-Québec. Il est encadré par deux règlements : l'un sur l'attribution des logements

à loyer modique et l'autre sur les conditions de location de ces logements. Il touche à plus de 600 organismes gestionnaires : 361 coopératives, 134 OBNL et 141 offices d'habitation. Ces organismes sont souvent propriétaires des unités locatives dont ils s'occupent. Chacun des volets comporte des règles particulières selon l'accord ou l'entente dont il est issu ; de plus, certains volets sont liés à d'autres programmes tels que le programme ACL ou le programme fédéral de coopératives.

L'évaluation d'un tel programme comporte des difficultés en raison de sa complexité, mais permet des comparaisons entre volets ou types d'organismes gestionnaires. Certains aspects du programme peuvent aussi être comparés avec le programme HLM public, évalué en 2009, qui s'adresse à la même clientèle et qui est régi par les mêmes règlements.

En première partie, le rapport présente une description du programme, incluant son historique et son fonctionnement et, en seconde partie, le but et la portée de l'évaluation ainsi que les sources de données et les méthodes utilisées. Les parties trois à six sont respectivement consacrées aux résultats sur la pertinence, l'efficacité, l'impact et l'efficience du programme. Enfin, une conclusion rappelle les principaux constats de l'évaluation.

1. DESCRIPTION DU PROGRAMME

1.1 HISTORIQUE

Le PSL s'est développé en complémentarité avec les autres formes de logement social, soit le logement sans but lucratif public (habitations à loyer modique) et privé (propriété de coopératives ou d'organismes à but non lucratif). Le dernier accord Canada-Québec signé à cet effet en 1986 concerne tous ces programmes. En fait, plusieurs ententes touchant le PSL ont été signées entre la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et la Société d'habitation du Québec (SHQ) au cours des années.

En octobre 1977, l'Accord Canada-Québec concernant un programme expérimental de supplément au loyer était signé. Le programme, conçu pour les coopératives d'habitation et les organismes à but non lucratif, s'est développé au Québec à compter de 1978. L'accord initial était de 15 ans, mais en septembre 1992 une modification a eu pour effet de le prolonger de 20 ans. Les gouvernements fédéral et québécois se partagent le financement en parts égales. La SCHL devait approuver le nombre et la localisation des unités de supplément au loyer. Environ 4 020 unités locatives ont été attribuées grâce à cette entente, dont certaines à des personnes handicapées. Ces unités ne peuvent être transférées à un autre organisme lorsqu'elles ne sont pas utilisées; elles peuvent cependant être réallouées à un autre ménage admissible, dans un des logements sélectionnés par l'organisme.

L'accord de mise en œuvre de 1979 concerne les projets issus de l'article 95 (anciennement article 56.1) de la Loi nationale sur l'habitation. Le coût est entièrement assumé par le gouvernement du Québec. Il s'agit de compléter l'aide assujettie au contrôle du revenu donnée par le gouvernement fédéral à un certain nombre de ménages dans les coopératives et les OBNL, laquelle est variable selon le taux hypothécaire obtenu. La durée de l'entente est de 35 ans.

En 1980, un accord a permis à la SCHL de reprendre certains projets en difficultés financières pour les revendre à des propriétaires privés, tout en permettant aux ménages bénéficiaires du supplément au loyer de continuer à participer au programme jusqu'à l'échéance de 35 ans ou jusqu'à ce qu'ils quittent leur logement. Le partage des coûts, en deux parts égales, reste celui prévu à l'accord de 1977.

L'Entente-cadre Canada-Québec sur l'habitation sociale de 1986, dont les règles ont été précisées dans un accord de mise en œuvre signé la même année, est la plus récente. Elle concerne principalement des unités subventionnées sur le marché privé, ainsi qu'un certain nombre d'unités dans des coopératives ou des OBNL. La durée prévue est de 35 ans. La part du financement assurée par le fédéral est de 65 % pour les unités programmées en 1986, de 62 % pour celles de 1987 et de 59 % pour celles de 1988 à 1993.

Globalement, les modalités de gestion liées à l'accord de 1977 ou à l'entente-cadre de 1986 s'appliquent. Les unités sont communément regroupées en unités « pré-1986 » ou « post-1985 ».

Le gouvernement fédéral s'étant peu à peu désengagé du logement social et communautaire¹, à compter de 1990 le gouvernement québécois a mis en œuvre le Programme de rénovation d'immeubles locatifs (PRIL). En 1994, celui-ci est modifié pour permettre la réalisation d'un projet-pilote d'achat-rénovation pour les coopératives d'habitation et les organismes à but non lucratif, en collaboration avec la Ville de Montréal. Le programme Achat-Rénovation a suivi à compter de 1995. Le programme ACL, créé en 1997, s'en est inspiré. Ce programme s'adresse aux ménages à revenu faible et modeste, une partie des ménages à faible revenu bénéficiant d'une aide personnelle du PSL. Selon les volets, entre 20 et 50 % des ménages peuvent en bénéficier dans les volets I et II et entre 20 et 100 % dans le volet III.

1. Dans son discours sur le budget de 1993, le gouvernement fédéral a annoncé son retrait du financement de toute nouvelle unité de logement public (Anne-Marie Séguin et Paul Villeneuve, « Intervention gouvernementale et habitation sociale », *Recherches féministes*, vol. 12, n° 1, p. 25-42, 1999). Ce désengagement avait été amorcé dans les années 1980.

1.2 RAISON D'ÊTRE

La raison d'être de l'ensemble des programmes sur l'habitation sociale est tirée de l'Entente-cadre Canada-Québec de 1986. Il s'agit principalement :

- d'aider les citoyens défavorisés dans le domaine de l'habitation ;
- d'assurer la continuité des initiatives en matière d'habitation, d'éviter de faire double emploi et de promouvoir l'efficacité en fonction des coûts ;
- de permettre au Québec d'avoir la flexibilité dont il a besoin dans la livraison et l'administration des programmes ;
- de partager les coûts entre le Canada et le Québec pour assurer l'atteinte des objectifs communs.

Le PSL devait aussi permettre à des familles démunies d'accéder plus rapidement à un logement décent et abordable, selon le ministre responsable de la SCHL et le ministre des Affaires municipales, responsable de l'habitation, au moment de la signature de l'entente-cadre².

Pour ce qui est du volet ACL lancé au Québec en 1997, sa raison d'être tient, d'une part, au fait que l'offre de logements abordables ne suffisait pas à la demande et, d'autre part, que la demande était non seulement liée au problème d'accessibilité financière ou de qualité des logements, mais aussi à la difficulté de satisfaire des besoins spéciaux avec des logements adaptés ou avec des services dispensés par le réseau de la santé ou des fournisseurs d'autres services spécialisés. À partir de 2001, pallier la crise du logement a été une autre raison de développer le programme ACL. Présentement, chaque projet comporte un certain nombre d'unités locatives réservées pour le Programme de supplément au loyer.

1.3 OBJECTIF ET CLIENTÈLE

Le programme a pour objectif d'«aider les ménages dans le besoin à se procurer un logement locatif qui soit abordable, de qualité et de taille convenables, en subventionnant les loyers des

habitations admissibles»³. Dans l'accord de mise en œuvre de ce programme⁴, l'objectif est ainsi formulé : «par le biais du versement d'une subvention au loyer, aider les ménages dans le besoin à se procurer une unité de logement adéquate, modeste et de bonne qualité, convenant à leurs besoins. »

Les ménages visés par le programme⁵ sont ceux qui ne peuvent obtenir un logement abordable, de qualité et de taille convenables. Il s'agit de ceux qui se trouvent dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- les ménages qui occupent un logement surpeuplé ou défectueux et consacrent moins de 30 % de leur revenu au logement, mais pour qui les coûts de base pour se loger convenablement dans leur secteur représenteraient 30 % ou plus de leur revenu, selon la définition donnée dans l'accord de mise en œuvre ;
- les ménages qui consacrent 30 % ou plus de leur revenu pour se loger et pour qui les coûts de base pour se loger convenablement dans la même zone représenteraient 30 % ou plus de leur revenu ;
- en plus d'une des situations précédentes, les ménages ayant besoin d'un logement spécial, selon la définition donnée dans l'accord de mise en œuvre⁶.

Les ménages admissibles sont ceux dont le revenu total est inférieur au plafond de revenu déterminant les besoins impérieux. Les autres critères d'admissibilité, selon le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, sont les suivants : pouvoir assurer la satisfaction de ses besoins essentiels, seul ou avec l'aide d'un soutien (sauf dans le cas des OBNL à vocation particulière), être citoyen canadien ou résident permanent et, sauf pour une personne handicapée ou une personne victime de violence conjugale, avoir résidé sur le territoire pour une période d'au moins 12 mois consécutifs au cours des 24 mois ayant précédé le dépôt de la demande. Des critères peuvent s'ajouter dans le cas d'une coopérative d'habitation.

Selon les volets du Programme de supplément au loyer, celui-ci s'adresse aux ménages à faible revenu en général, aux personnes âgées en légère perte d'autonomie, aux personnes handicapées ou à des ménages dont un membre a des besoins particuliers. Ils se voient attribuer un classement, d'abord en

2. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec (1989). *Manuel des directives et méthodes. Programme de supplément au loyer*, volume Logement social, chapitre Québec – Supplément au loyer, section Aperçu, p. 10.

3. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec, *Entente-cadre Canada-Québec sur le logement social. Manuel des directives et méthodes. Programme de supplément au loyer*, 1989.

4. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec, *Accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale SCHL et SHQ*, Annexe A-3, 10 juillet 1986.

5. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec, 1989, *op.cit.*

6. Selon l'accord de mise en œuvre de 1986, il s'agit de ménages ayant besoin de services ou d'installations de soins, à l'exclusion de la nourriture, en raison d'un état ou d'une incapacité physique, sociale ou émotionnelle.

fonction de la vocation du logement (familles, personnes âgées, besoins spéciaux) et de la grandeur du logement à laquelle ils ont droit, puis en fonction de la priorité de leur demande.

Au moment de la mise en œuvre du programme, des critères définissant les ménages prioritaires ont été établis. Il s'agissait en général de familles⁷. Toutefois, selon l'évaluation du programme faite en 1989, 32 % des unités retenues en 1987 et 1988 étaient soit un studio, soit un logement d'une seule chambre à coucher. Actuellement, les critères définissant les ménages prioritaires sont les mêmes que ceux du programme HLM public tels qu'on les trouve dans le *Guide de gestion PSL*⁸. Ils s'appliquent en priorité au ménage dont le logement a été détruit par un sinistre ou déclaré impropre à l'habitation par la municipalité ; au ménage locataire d'un logement à loyer modique relogé dans un logement de la catégorie (familles, personnes âgées, logements spéciaux) ou de la sous-catégorie (nombre de chambres) à laquelle il a droit ; ainsi qu'au ménage déjà locataire dans une coopérative d'habitation où des logements sont réservés pour le Programme de supplément au loyer.

De plus, la SHQ doit s'assurer que la portion des unités affectées aux familles et aux personnes âgées reflète leur part relative parmi les ménages ayant des besoins impérieux en matière de logement⁹.

1.4 FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

Un modèle opérationnel du programme est présenté à l'annexe 1. Élaboré en collaboration avec le comité d'évaluation, il a été inspiré de documents tels l'Entente-cadre Canada-Québec, le guide de gestion du programme et des connaissances pratiques qu'en ont les personnes consultées. Le modèle présente les ressources investies dans le programme, le processus de livraison, les produits et services offerts et les effets prévus ainsi que les principaux facteurs externes susceptibles de le modifier ou de changer les besoins qui ont justifié sa mise en œuvre. Des hypothèses sont formulées sur les liens entre ces éléments.

Après une présentation des intervenants du programme, chacun des éléments du modèle logique opérationnel sera brièvement expliqué.

Intervenants du programme

Les partenaires sont les offices d'habitation, les coopératives d'habitation et les OBNL dont certains œuvrent auprès des personnes handicapées. Les offices d'habitation et les organismes travaillant auprès des personnes handicapées assurent la gestion complète de leurs unités locatives alors que les coopératives ou les autres OBNL ont un rôle de gestion partielle consistant à appliquer les règlements. Il arrive que ces organismes confient à leur tour la gestion du PSL à des tiers tel un groupe de ressources techniques ou un bureau de comptables. Finalement, les organismes peuvent être à la fois propriétaires des logements et gestionnaires du programme, ou l'un ou l'autre. Les gestionnaires peuvent signer des ententes avec des propriétaires de logements locatifs privés dans le cadre du programme.

RESSOURCES FINANCIÈRES

Les ressources financières proviennent de la SCHL, de la SHQ et des municipalités, dans des proportions variables selon les volets du programme et l'année de programmation. La SCHL ne contribue pas au volet ACL alors que les municipalités ne le font pas pour le volet coops-OBNL.

Ces ressources servent à combler la différence entre le loyer au bail et la part du ménage établie à 25 % de son revenu. Elles assurent aussi la gestion du programme, c'est-à-dire la recherche de logements, la gestion des ententes et le suivi relatif aux logements, l'application des règlements sur l'attribution des logements et sur les conditions de location.

Au cours de l'année 2010-2011, l'investissement au programme pour 19 769 unités locatives, sans compter l'aide d'urgence, a été de 63,295 millions de dollars, partagé entre les gouvernements fédéral et provincial et les municipalités. Le Québec a financé 65 % du programme, le gouvernement fédéral, 27 %, et les municipalités, 8 %. Le gouvernement fédéral verse des frais d'administration à la SHQ pour la gestion du PSL ; la SHQ en verse à ses mandataires (offices d'habitation et OBNL œuvrant auprès des personnes handicapées). Les coopératives d'habitation et les autres OBNL ne perçoivent aucun montant pour gérer le supplément au loyer.

7. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec, 1989, *op.cit.*

8. Société d'habitation du Québec, *Guide de gestion PSL*, mise à jour numéro 8 (1^{er} juillet 2009), chapitre C, sujet 1. [En ligne:] <http://www.habitation.gouv.qc.ca/org/omh/psl/guide/index.html>.

9. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec, 1986, *op.cit.*, annexe A-3.



RESSOURCES HUMAINES

À la SHQ, des ressources humaines sont affectées à l'ensemble des programmes de logement social, par territoire. Ainsi, la Direction du suivi des conventions (DSC), qui fait partie de la Direction générale de l'habitation sociale (DGHS), comprend un professionnel et un technicien qui pilotent le système de suivi du PSL, et une équipe de professionnels, techniciens et agents de bureau, qui travaille sur l'ensemble des programmes de logement social. Cette équipe gère les ententes de gestion, fait le suivi des unités locatives, vérifie le renouvellement des baux, produit les projections de versements et le règlement final auprès de la SCHL et complète la reddition de comptes annuelle.

De plus, des conseillers en gestion de la DSC et de la Direction du conseil en gestion (DCG), qui fait aussi partie de la DGHS, travaillent auprès des organismes aux programmes de logement social et communautaire. Le rôle des conseillers en gestion dans le PSL est d'intervenir lorsque des situations particulières se présentent, par exemple une dérogation au loyer maximum ou dans l'attribution d'un logement, le paiement des logements vacants, un bris causé par un locataire. Ils ont également un rôle de formateur à jouer auprès des responsables d'organismes. La Direction générale de l'administration est responsable du rapport annuel à la SCHL et des versements aux organismes.

Des ressources humaines sont également affectées à ce programme dans les offices d'habitation, les coopératives et les organismes à but non lucratif qui sont mandataires du programme. Dans les coopératives, la gestion est assurée bénévolement par les membres, mais dans certains cas, elles confient une partie ou l'ensemble des tâches à un contractant.

PROCESSUS DE LIVRAISON

Les ménages soumettent une demande de logement aux mandataires de la SHQ qui évaluent leur admissibilité et tiennent un registre des demandes. D'autre part, la sélection des logements se fait par les mandataires dans chacune des municipalités désignées en fonction de la présence des organismes (office d'habitation, coopérative ou OBNL) et des besoins en logement. La procédure est différente pour le volet ACL, car c'est le groupe initiateur qui définit la vocation du projet en fonction des besoins du milieu.

Dans le cas du volet marché locatif privé, la sélection des logements se fait, dans la mesure du possible, par appels d'offres publics. Les logements doivent être inspectés pour vérifier leur conformité aux normes minimales d'habitation établies par un comité fédéral-provincial. Un client du programme peut, dans des circonstances particulières, choisir son logement. L'aide demeure liée au logement et non au client.

Pour le calcul de la subvention, le coût reconnu du loyer des logements sélectionnés du marché privé doit être égal ou inférieur au loyer médian du secteur concerné, tel qu'il est déterminé par la SCHL et la SHQ, en fonction de la typologie (taille) du logement. Depuis 2002, les taux maximaux d'augmentation des loyers doivent répondre aux critères spécifiés dans le Règlement sur les critères de fixation de loyer (Loi sur la Régie du logement [L.R.Q., c. R-8.1, a. 108]). Au début du programme, ces taux dépendaient de l'indice des prix à la consommation pour le logement, calculé pour Montréal seulement. Pour ce qui est du volet coops-OBNL, le loyer correspond au loyer économique établi annuellement par la SCHL; il s'agit du loyer qui permet d'avoir un budget équilibré. Le loyer économique est également utilisé pour établir le montant de la subvention dans le cas des projets ACL.

La SHQ signe une entente de gestion avec l'organisme et, s'il y a lieu, avec la municipalité. L'organisme conclut, pour sa part, une entente avec le propriétaire privé ou avec l'organisme propriétaire de l'immeuble, en spécifiant le nombre de logements à subventionner. Le jour où la subvention devient applicable est inscrit dans l'entente. Une unité désignée pour le supplément au loyer peut éventuellement faire l'objet :

1. d'une révocation, la première étape du processus de transfert;
2. d'un transfert de la désignation d'un logement à un autre, voire d'un propriétaire à un autre;
3. d'un retrait de l'engagement, soit la révocation sans transfert dans les neuf mois suivant l'engagement.

Selon les parties et les volets, il existe de nombreux types d'ententes pour encadrer la gestion du PSL. L'entente peut lier la SHQ et un mandataire, la SHQ et un organisme non-mandataire, la SHQ, une municipalité et un office d'habitation, un office d'habitation et un propriétaire privé, etc.

Chaque année, la SCHL et la SHQ approuvent les loyers médians du marché pour des secteurs donnés et les changements éventuels aux directives du programme par l'intermédiaire d'un comité fédéral-provincial, le comité de planification et de suivi.

Pour ce qui est des aspects administratifs, la SHQ remet un rapport annuel à la SCHL lors du règlement final¹⁰. Sur une base bimestrielle, la SHQ transmet à la SCHL le bilan des unités locatives hors normes, soit les unités non attribuées ou subventionnées à 0 \$ depuis neuf mois ou plus et les unités vacantes depuis plus de quatre mois. Un rapport des unités révoquées et transférées est également transmis tous les deux mois. C'est la SHQ qui approuve les engagements, révoque la désignation d'un logement, transfère la désignation révoquée d'un logement à un autre, suspend ou met fin à l'aide en cas de manquement à l'entente et enfin avise et consulte la SCHL au sujet de problèmes éventuels dans les coopératives bénéficiant d'un prêt hypothécaire indexé¹¹ (PHI) avant de résilier l'entente. La SCHL avise et consulte la SHQ si elle constate des problèmes dans les coopératives de ce type, lorsqu'il y a violation de l'accord relatif aux suppléments au loyer.

Le PSL est régi par deux règlements communs aux programmes de logement social : le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique. Le premier concerne les critères d'admissibilité, les catégories de logements correspondant aux divers types de ménages, l'avis public de sélection, la tenue d'un registre des demandes, le classement, le processus de sélection, etc. Le second définit ce qui est considéré comme un revenu, le loyer de base et la contribution du ménage ainsi que les conditions de reconduction du bail. Les offices d'habitation, les coopératives ou les OBNL sont responsables de l'application des règlements sur le logement social.

La vérification administrative, la vérification de conformité et l'évaluation sont les principales responsabilités de la SHQ dans ce programme. Une vérification du loyer au bail est également faite annuellement. La SHQ peut accepter exceptionnellement qu'un loyer au bail soit plus élevé que le loyer médian du marché ou que le loyer économique, mais elle doit vérifier les facteurs qui le justifient. La SHQ fait également une vérification annuelle, par échantillonnage, du calcul de la part du ménage pour les coops-OBNL.

PRODUITS ET SERVICES

Le programme permet de payer la différence entre le coût reconnu d'un logement locatif – chambre ou studio inclus – situé sur le marché coopératif ou privé, et un loyer correspondant à 25 % du revenu brut des ménages à faible revenu. Le loyer reconnu comprend les services de base, c'est-à-dire le chauffage, l'eau chaude et les taxes municipales ou les taxes connexes. Certains logements sont adaptés pour des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité alors que d'autres le sont pour permettre au locataire de recevoir des services spéciaux du réseau de la santé et des services sociaux ou d'organismes spécialisés. La contribution publique est habituellement remise au propriétaire.

EFFETS ATTENDUS

À court terme, les effets attendus du programme sont qu'un plus grand nombre de ménages dispose d'un logement d'une qualité et d'une taille convenables, à prix modique, et qu'un plus grand nombre de ménages comptant une personne ayant une incapacité liée à la mobilité et un plus grand nombre de personnes ayant des besoins spéciaux (problèmes d'itinérance, de santé mentale) soient logés en fonction de leurs besoins. Il est aussi attendu que l'intégration des logements désignés parmi les autres logements locatifs permette d'éviter la stigmatisation et facilite l'intégration sociale.

À moyen et à long terme, l'intégration sociale des personnes ayant participé au programme, la réduction de la pauvreté et la prévention des problèmes sociaux font partie des objectifs. Le programme devrait aussi contribuer à une plus grande stabilité du marché locatif privé de qualité, à loyer modique.

FACTEURS EXTERNES

Des facteurs externes influencent les besoins qui étaient à l'origine du programme ainsi que le programme lui-même. D'abord, les ressources investies dépendent de la conjoncture économique et de la conception du rôle de l'État qu'ont les gouvernements en place et à laquelle la population participe. Le retrait prévu du gouvernement fédéral du programme influencera, dans un futur proche, les ressources disponibles.

10. Le rapport annuel comprend une liste des engagements en cours pour les unités non encore subventionnées et, par volet, l'état vérifié des dépenses budgétaires et divers sommaires des loyers, de la subvention versée et des autres frais ainsi que la part versée par la SCHL et la SHQ et un sommaire des unités de logement et des frais d'intérêt.

11. Un prêt hypothécaire indexé est un prêt à long terme dans lequel le prêteur est assuré d'obtenir un taux d'intérêt réel après inflation et pour lequel les paiements de l'emprunteur sont ajustés chaque année à la hausse ou à la baisse, selon l'évolution de l'indice des prix à la consommation (Fédération de l'habitation coopérative du Canada, [en ligne :] www.chfcanada.coop/fra/pages2007/ilm.asp, page consultée le 21 mars 2012).



La conception du rôle de l'État peut aussi influencer les processus de mise en œuvre du programme, comme le degré de participation des instances gouvernementales par rapport aux instances locales.

Les changements sociodémographiques influencent la demande de logements, dont ceux à loyers modiques. L'offre de logements potentiellement disponibles pour le PSL dépend de l'état du marché locatif. L'existence d'autres programmes de logement social (HLM publics et HLM privés) offre d'autres possibilités aux ménages dans le besoin. Le programme ACL, qui continue à se développer, augmente les ressources disponibles en incluant de nouvelles unités locatives avec supplément au loyer.

1.5 PROGRAMMES-CLIENTS ET VOLETS

Le PSL, qui comprend 19 769 logements, se divise en quatre « programmes-clients » et divers volets ayant chacun ses particularités. Le premier programme-client, le PSL régulier, comprend le volet coops-OBNL (3 781 unités) et le volet marché locatif privé (6 953 unités), conformément au système de classification utilisé dans les rapports annuels de gestion ou les études des crédits de la SHQ. Les trois autres sont des volets du programme mis en œuvre au Québec : le Programme de rénovation des logements locatifs (PRIL), 34 unités, Achat-Rénovation (AR), 428 unités, et AccèsLogis Québec (ACL), 8 573 unités. Chacun est décrit ci-dessous selon la classification du *Guide de gestion PSL* (voir tableau synthèse à l'annexe 2).

PROGRAMME-CLIENT PSL RÉGULIER

Volet coops-OBNL

Les habitations de coopératives ou d'OBNL, réalisées de 1977 à 1993 grâce aux programmes fédéraux, font partie du **sous-volet régulier** du PSL, selon la classification du guide de gestion. Dans ces programmes, les organismes ont généralement bénéficié d'un prêt direct de la SCHL. La gestion partielle est assurée par les organismes, dont certains ont eux-mêmes confié la gestion à d'autres organismes tel un groupe de ressources techniques (GRT) ou une fédération d'organismes. Selon l'accord de mise en œuvre de 1986, les coopératives ou les OBNL de ce volet disposent d'un supplément au loyer pour 30 % de leurs logements, dont 50 % des clients doivent être sélectionnés à partir des listes d'attente pour les logements publics, les autres pouvant être sélectionnés par les coopératives¹². Cette contrainte n'était pas en vigueur en 2010.

L'entente est de 35 ans à compter de la première date d'octroi de l'unité de supplément au loyer. Les coûts afférents sont partagés entre le gouvernement du Canada et celui du Québec, selon un taux variant avec l'année de programmation et les sous-volets.

Le **sous-volet 95** est constitué des projets planifiés entre 1979 et 1985 et réalisés grâce au programme fédéral, en vertu de l'article 95 (anciennement 56.1) de la Loi nationale sur l'habitation (LNH). Selon cet article, les organismes reçoivent une aide fédérale variable selon les taux d'intérêt. Une portion de l'aide, soit l'aide assujettie au contrôle du revenu (AACR), est réservée aux ménages à faible revenu. Lorsque le taux d'intérêt est élevé, l'AACR peut devenir insuffisante pour aider au moins 15 % des ménages locataires. C'est pourquoi le gouvernement du Québec a accepté la demande de la SCHL d'allouer des unités de supplément au loyer aux projets issus de l'article 95 ; le gouvernement du Québec assume seul les frais liés à celles-ci. Les unités sont principalement gérées par des coopératives ou des OBNL ou par une société municipale et le suivi est assuré par la SCHL.

Le **sous-volet prêt hypothécaire indexé (PHI)** est constitué des projets de coopératives subventionnés par une aide fédérale, qui ont pris la forme d'un PHI dans la programmation de 1986 à 1993. De 20 à 50 % des logements de ces projets sont subventionnés par le PSL. La gestion partielle du programme est confiée aux coopératives, selon une entente conclue avec la SHQ. Les coûts sont partagés entre les gouvernements du Canada (75 %) et du Québec (25 %) et le suivi est assuré par la SCHL.

Volet marché locatif privé

Le **volet marché locatif privé** du PSL régulier est géré par les offices d'habitation ou des OBNL, en fonction d'une entente de gestion avec la SHQ. Les ménages, et les logements issus du marché privé, sont sélectionnés par les mandataires. Une entente est conclue entre le mandataire et le propriétaire. Le loyer reconnu aux fins du calcul de la subvention doit, selon les données de la SCHL, être égal ou inférieur au loyer médian d'un logement d'un type donné (avec services¹³) dans la région concernée. Une majoration de 12 % est accordée pour les logements adaptés pour les personnes handicapées.

Lors de la programmation de 1986 à 1993, la SHQ était responsable de l'attribution des unités locatives aux municipalités, laquelle a été faite en tenant compte d'une distribution régionale équitable, de la volonté municipale de participer, de la capacité de gestion de l'office d'habitation, du contenu des listes d'attente pour un HLM et de la situation du marché locatif. Pour favoriser

12. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec, 1986, *op.cit.*, annexe A-3.

13. Les services en question sont le chauffage, l'eau, l'eau chaude et les taxes municipales ou autres taxes connexes (SCHL et SHQ, 1989, *op.cit.*).

une meilleure intégration de la clientèle, la proportion de logements avec supplément au loyer dans un immeuble ne doit pas dépasser 25 % de l'ensemble des logements.

La durée de l'entente est de 35 ans à compter de la première date d'octroi de l'unité. Les gouvernements du Canada et du Québec assument 90 % des coûts, selon un pourcentage variant avec les années de programmation, et les municipalités, 10 %.

Le **sous-volet handicapé** est géré par des organismes qui travaillent auprès de cette clientèle tels le Centre de réadaptation Lucie-Bruneau et l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, et deviennent des mandataires de la SHQ.

Le **sous-volet handicapé non réclamable** concerne un petit nombre de logements dont les coûts ne peuvent être réclamés à la SCHL. En effet, dans certains cas particuliers, la SHQ a accepté un transfert de logement pour ces unités, contrevenant à l'accord de 1977 ; par conséquent, le gouvernement du Québec en assume entièrement les coûts.

Le **sous-volet revente** est géré par des offices d'habitation et, quelquefois, par la SHQ. À la suite de difficultés financières dans quelques projets mis en œuvre par des coopératives ou des OBNL, la SCHL a repris les immeubles pour les revendre à des propriétaires privés. En vertu de l'accord de 1980, la SHQ a permis aux ménages locataires de continuer à habiter leur logement aux mêmes conditions. L'entente, qui s'applique au logement et au ménage, n'est pas transférable. Aucune entente n'est conclue avec le propriétaire, c'est pourquoi la SHQ émet un chèque conjoint au locataire et au propriétaire pour payer une part du loyer. La durée de l'entente est de 35 ans à compter de la première date d'octroi de l'unité ; elle prend fin au moment du départ du ménage subventionné. Ces logements font partie de la programmation s'étendant de 1977 à 1985. Les coûts des subventions sont partagés à parts égales entre les gouvernements du Canada et du Québec.

PROGRAMME-CLIENT PRIL

Aussi appelé Résolution-Montréal, il s'agit du volet aide à la personne du PRIL auquel a contribué le gouvernement du Québec. Les unités locatives ont été programmées en 1995 ; situées dans quatre coopératives d'habitation, elles sont gérées par l'Office municipal d'habitation de Montréal. Les coûts sont assumés à 90 % par le gouvernement du Québec et à 10 % par la Ville de Montréal.

Programme-client Achat-Rénovation

Le programme AR a précédé le programme ACL. Les mandataires de ce volet sont principalement des offices d'habitation. La SHQ conclut une entente avec le mandataire qui, à son tour, signe une entente avec l'organisme qui possède les logements, soit une coopérative ou un OBNL. L'entente spécifie le minimum et le maximum d'unités de supplément au loyer auxquelles l'organisme a droit. Le nombre d'unités peut varier d'une année à l'autre et la SHQ se doit de réserver auprès de l'organisme le maximum d'unités pour la période de l'entente. Les unités ne peuvent être transférées d'un organisme à un autre.

Le nombre minimum d'unités d'un projet réservées au PSL est de 20 % sauf si le projet a pour objectif l'hébergement temporaire de femmes démunies ou en difficulté. Le maximum est de 40 % des unités, afin de favoriser la mixité de la clientèle. Si les bénéficiaires occupaient déjà les unités lors de l'achat du bâtiment, cette proportion peut atteindre 50 %.

Les unités de ce volet ont été programmées de 1996 à 1998. Les coûts sont assumés à 90 % par le gouvernement du Québec et à 10 % par la municipalité concernée.

PROGRAMME-CLIENT ACCÈSLOGIS QUÉBEC

Les unités de supplément au loyer du volet ACL sont gérées le plus souvent par des offices d'habitation, mais également par des coopératives d'habitation ou des OBNL. Environ 45 % des unités du programme ACL sont des unités avec supplément au loyer. Comme pour le programme-client AR, la SHQ réserve le maximum d'unités pour la période de l'entente, le nombre d'unités attribuées pouvant varier d'un mois à l'autre ou d'une année à l'autre.

Les volets se distinguent par leur clientèle et la proportion d'unités avec supplément au loyer :

- ➔ volet I : ménages à faible revenu, de 20 à 50 % des unités ;
- ➔ volet II : personnes âgées en légère perte d'autonomie, de 20 à 50 % des unités. Les unités sont dotées de certains services ;
- ➔ volet III : ménages ayant des besoins particuliers en matière de logement, de 20 à 100 % des unités.

La programmation a débuté en 1997. Les coûts de ces suppléments au loyer sont assumés à 90 % par le gouvernement du Québec et à 10 % par les municipalités.

ÉTAT DE LA SITUATION EN 2010

La catégorisation présentée précédemment est relativement complexe. Dans ce rapport, une catégorisation plus simple sera utilisée : les volets coops-OBNL et marché locatif privé du programme-client PSL régulier constitueront les deux premiers volets, et les autres programmes-clients (PRIL, AR, ACL) seront habituellement regroupés sous l'appellation du principal d'entre eux, ACL.

En 2010, les volets ACL et marché locatif privé sont les plus importants du programme quant au nombre d'unités locatives (tableau 1). Ils représentent respectivement 43 et 35 % des unités PSL. Le volet coops-OBNL regroupe 19 % des unités. Ce sont les offices d'habitation qui gèrent la plus grande partie des unités de supplément au loyer, soit 14 418 sur les 19 769 unités. Dans l'ensemble, les logements adaptés pour les personnes handicapées comptent pour 8,3 % des unités, soit 1 631. On les trouve surtout dans les volets marché locatif privé (946) et ACL (574).

Les organismes responsables de la gestion du PSL en 2010 sont surtout des coopératives (tableau 2). Environ un office d'habitation sur quatre participe au PSL, le plus souvent dans le volet ACL.

La fin des ententes et des accords de financement s'échelonne de 2013 à 2028 (tableau 3). Les années 2022 à 2024 marqueront une étape importante, avec l'échéance des ententes de près de la moitié des unités. Il s'agit, en grande majorité, d'unités du volet marché locatif privé. L'année 2013 est cruciale, avec la fin des autorisations de subvention des volets comme ACL qui touche 6 331 unités (tableau 4).

TABLEAU 1

NOMBRE D'UNITÉS LOCATIVES PAR VOLET ET TYPE D'ORGANISME GESTIONNAIRE, QUÉBEC, 2010

	COOPS	OBNL	OH	AUTRES	TOTAL
Volet coops-OBNL	2 252	1 522	7	0	3 781
Volet marché locatif privé	0	921	6 029	3	6 953
Volet AccèsLogis Québec	59	557	7 957	0	8 573
Volet Achat-Rénovation	4	33	391	0	428
Volet PRIL	0	0	34	0	34
Total	2 315	3 033	14 418	3	19 769

Source : Direction générale de l'habitation sociale, Service du suivi des conventions.

TABLEAU 2

NOMBRE D'ORGANISMES GESTIONNAIRES PAR VOLET DU PSL, QUÉBEC, 2010

	COOPS	OBNL	OH	AUTRES	TOTAL
Volet coops-OBNL	354	70	1	0	425
Volet marché locatif privé	0	9	67	3	76
Volet AccèsLogis Québec	7	54	117	0	178
Volet Achat-Rénovation	1	7	19	0	27
Volet PRIL	0	0	1	0	1
Au moins un volet	361	134	141	3	636

Source : Direction générale de l'habitation sociale, Service du suivi des conventions.

TABLEAU 3

UNITÉS SUBVENTIONNÉES¹ SELON L'ANNÉE DE FIN DES ENTENTES ET ACCORDS CANADA-QUÉBEC DE FINANCEMENT,
VOILETS COOPS-OBNL ET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, PSL, QUÉBEC

	COOPS-OBNL	MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL (NOMBRE)	TOTAL (POURCENTAGE)
2013	487	27	514	4,8
2014	354	381	735	6,8
2015	160	26	186	1,7
2016	210	41	251	2,3
2017	94	–	94	0,9
2018	97	1	98	0,9
2019	94	8	102	0,9
2020	287	80	367	3,4
2021	482	125	607	5,7
2022	510	1 049	1 559	14,5
2023	359	2 048	2 407	22,4
2024	175	1 149	1 324	12,3
2025	181	132	313	2,9
2026	293	117	410	3,8
2027	2	1 436	1 438	13,4
2028	–	334	334	3,1
Total	3 785	6 954	10 739	100,0

1. Le nombre d'unités peut différer légèrement de celui du tableau 1 en raison de la date à laquelle les données ont été colligées (2010-10-29).

Source : Direction générale de l'habitation sociale, Service du suivi des conventions.

TABLEAU 4

UNITÉS SUBVENTIONNÉES¹ SELON L'ANNÉE DE FIN DES AUTORISATIONS
DE SUBVENTION, VOILET ACCÈSLOGIS QUÉBEC, PSL, QUÉBEC

	NOMBRE	POURCENTAGE
2013	6 331	81,1
2014	764	9,8
2015	569	7,3
2016	138	1,8
Total	7 802	100,0

1. Le nombre d'unités peut différer légèrement de celui du tableau 1 en raison de la date à laquelle les données ont été colligées (2010-10-29).

Source : Direction générale de l'habitation sociale, Service du suivi des conventions.



2. CONTEXTE ET BUT DE L'ÉVALUATION

2.1 CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

L'accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale découlant de l'Entente-cadre Canada-Québec de 1986¹⁴ précise que « l'évaluation de chacun des programmes visés par cet accord aura lieu périodiquement, à intervalles de trois à cinq ans. » L'évaluation du PSL, soit les volets coops-OBNL, marché locatif privé, ACL et AR, figure dans le *Plan de recherche et d'évaluation 2011-2014* de la Direction de la planification, de la recherche et du développement.

La fin des ententes relatives au PSL entre la SCHL et la SHQ est un enjeu important qui touche l'ensemble des programmes de logement social. Un autre enjeu est la fin, en 2013, de l'engagement budgétaire consenti par le Conseil du trésor pour les subventions provinciales du volet ACL qui étaient prévues pour cinq ans. La Société d'habitation du Québec doit trouver des solutions à la péremption graduelle de certains volets du programme, tout en répondant aux besoins des ménages démunis et des propriétaires privés, publics ou communautaires des logements. Enfin, la question du partage des ressources entre l'aide au logement et l'aide à la personne dans les divers programmes continue de se poser.

Le Règlement modifiant le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique a été mis en application en septembre 2011. Celui sur les conditions de location est en révision au moment d'écrire ces lignes. L'évaluation portera sur le programme tel qu'il se présente avant l'application des nouveaux règlements. Certaines observations pourraient donc ne s'appliquer qu'à la période précédant leur application.

2.2 BUT DE L'ÉVALUATION

L'évaluation du Programme de supplément au loyer se justifie par le budget important qui est alloué à celui-ci. Elle permettra de faire le bilan du programme avant la fin des ententes Canada-Québec et d'alimenter la réflexion concernant la suite à donner aux programmes.

Plus particulièrement, l'évaluation a pour but de s'assurer que le programme a toujours sa raison d'être et qu'il permet d'atteindre les objectifs, de vérifier son efficacité en vue de l'améliorer, d'examiner quels en sont les coûts et les avantages comparés à ceux du programme HLM public, ainsi qu'entre ses divers volets, et enfin d'évaluer s'il a des effets autres que ceux prévus pour les bénéficiaires et les propriétaires.

2.3 QUESTIONS D'ÉVALUATION ET INDICATEURS

L'évaluation du Programme de supplément au loyer portera sur sa pertinence, son efficacité, son efficience ainsi que sur les conséquences, ou l'impact, non prévus au programme. Une série de questions sont présentées pour chacun de ces critères ainsi que les indicateurs et les sources de données prévues.

L'évaluation de la pertinence permettra de vérifier si les problèmes qui ont conduit à mettre le programme en œuvre existent toujours pour justifier sa raison d'être (questions 1 à 4).

L'efficacité sera d'abord évaluée sous l'angle de l'atteinte des objectifs du programme (questions 5 et 6). Elle sera aussi examinée sous l'angle des ressources investies (questions 7 et 8), des processus de livraison et des produits et services offerts (questions 9 à 11).

Il importe également d'évaluer l'impact du programme (questions 12 à 15). Parmi les effets étudiés figurent la satisfaction des partenaires et des bénéficiaires, les avantages ou les inconvénients pour les propriétaires et les facteurs d'intégration sociale pour les bénéficiaires.

Finalement, l'analyse de l'efficience (questions 16 à 18) consiste à évaluer les coûts du programme en fonction de son efficacité, de ses avantages et de ses conséquences.

14. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec (1986). *Accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale* 10 juillet 1986, 39 p. et annexes.

QUESTIONS D'ÉVALUATION ET INDICATEURS

QUESTIONS POUR ÉVALUER LA PERTINENCE	INDICATEURS
1. La raison d'être du PSL correspond-elle encore aux objectifs du gouvernement du Québec ?	Mention, dans les politiques ou les plans d'action du gouvernement québécois, de l'objectif d'aider les ménages défavorisés, les personnes handicapées ou les personnes vulnérables à se loger au moyen d'une subvention au loyer
2. Y a-t-il encore des ménages défavorisés ayant besoin d'un logement à loyer modique ?	- Proportion de ménages à faible revenu ayant des besoins impérieux en matière de logement - Nombre de ménages en attente d'un HLM ou d'un supplément au loyer (SL)
3. Y a-t-il encore des logements locatifs disponibles pour le programme ?	- Ratio du nombre de logements locatifs et du nombre de ménages, par RMR ou par agglomération de recensement - Taux de disponibilité des logements locatifs
4. En l'absence du PSL, quelles seraient les autres solutions pour les ménages visés ?	- Nombre d'unités des programmes HLM public et privé et de supplément au loyer - Nombre de ménages bénéficiaires des programmes ACL, LAQ social et Allocation-logement
QUESTIONS POUR ÉVALUER L'EFFICACITÉ	INDICATEURS
... AU REGARD DES OBJECTIFS	
5. Les bénéficiaires du PSL correspondent-ils à la clientèle visée ?	- Proportion des ménages bénéficiaires sous le seuil du PRBI - Caractéristiques sociodémographiques des bénéficiaires et de leur état de santé perçue
6. Le PSL permet-il de loger les ménages de façon abordable et convenable quant à la grandeur et à la qualité du logement ?	- Taux d'effort des bénéficiaires du PSL - Proportion de logements surpeuplés - Proportion de logements ayant besoin de réparations majeures - Proportion de logements à proximité des équipements collectifs et des services - Comparaison entre divers aspects des logements (actuel et précédent)
... AU REGARD DES RESSOURCES INVESTIES	
7. La distribution des logements entre les régions et selon le genre de ménages reflète-t-elle les besoins ?	- Distribution des unités HLM ou PSL au regard du nombre de ménages à faible revenu et ayant un taux d'effort élevé, par région - Distribution des unités HLM ou PSL au regard du nombre de ménages à faible revenu et ayant un taux d'effort élevé, par type de ménages - Distribution des unités HLM ou PSL au regard des ménages ayant des besoins impérieux en matière de logement, selon l'âge du soutien du ménage
8. Les ressources disponibles sont-elles bien utilisées ?	- Nombre et proportion des unités vacantes - Nombre et proportion des unités non attribuées - Nombre et proportion des unités subventionnées à 0 \$ - Nombre et proportion des unités sous-occupées
... AU REGARD DES PROCESSUS ET DES PRODUITS ET SERVICES	
9. L'attribution des logements permet-elle d'assurer l'équité ?	- Existence d'une liste d'attente et source de cette liste - Moyens utilisés pour joindre la clientèle - Recours à un comité de sélection - Existence de critères de sélection facultatifs - Temps d'attente pour obtenir un logement



QUESTIONS POUR ÉVALUER L'EFFICACITÉ	INDICATEURS
10. Le PSL offre-t-il une stabilité résidentielle aux bénéficiaires ?	• Durée de la participation des bénéficiaires au PSL • Intention des bénéficiaires de déménager • Durée de l'entente propriétaire-organisme • Proportion des propriétaires ayant l'intention de poursuivre leur participation
11. La répartition des responsabilités permet-elle une gestion efficace ?	• Proportion des organismes ayant eu à chercher de nouveaux logements • Proportion des propriétaires ayant une entente écrite avec l'organisme • Niveau de satisfaction des propriétaires concernant divers aspects de la gestion • Qualité des relations propriétaire-locataire • Comparaison entre les bénéficiaires et les autres locataires • Facteurs reliés à l'intention des propriétaires de poursuivre ou non leur participation • Niveau de satisfaction des coopératives et OBNL relativement aux services des contractants
QUESTIONS POUR ÉVALUER L'IMPACT	INDICATEURS
12. Les acteurs sont-ils satisfaits du programme ?	• Niveau de satisfaction des propriétaires relativement à leurs relations avec les mandataires
13. Les bénéficiaires sont-ils satisfaits du programme ?	• Niveau de satisfaction globale des bénéficiaires quant à leur logement et à ses environs • Niveau de satisfaction des bénéficiaires quant à certains aspects de leur logement
14. Quels sont les effets non prévus du programme sur les bénéficiaires ?	• Perception de la présence d'actes criminels dans l'immeuble et le quartier par les locataires
15. Le milieu de localisation des logements favorise-t-il l'intégration sociale ?	• Proportion d'unités subventionnées par immeuble • Proportion de bénéficiaires participant à des activités sociales • Proportion de bénéficiaires ayant des relations ou des conflits avec les voisins • Proportion des bénéficiaires en emploi
QUESTIONS POUR ÉVALUER L'EFFICIENCE	INDICATEURS
16. Combien coûte le programme et comment ont évolué les coûts depuis 1999 ?	• Coûts et leur distribution (contribution publique au loyer, part du bénéficiaire, frais administratifs) en 2010 • Coût moyen par logement, par mois, en 2010 • Coût de la contribution publique au loyer en 1999 et 2004 et variation 1999-2010 • Coût moyen par logement, par mois, en 1999 et 2004 et 1999-2010 • Montants des réclamations pour loyers non payés ou dommages faits au logement
17. Comment se comparent les volets quant à leurs coûts, avantages et inconvénients ?	• Montant des loyers versus avantages (satisfaction des locataires, proximité des équipements et services, etc.) et inconvénients (unités non attribuées, logements nécessitant des réparations majeures, présence d'actes criminels, relations difficiles propriétaire-locataire, etc.)
18. Les loyers correspondent-ils aux normes ?	• Nombre et proportion des unités dépassant le loyer médian du marché et pourcentage de dépassement

2.4 SOURCES DE DONNÉES ET MÉTHODES

DONNÉES DU RECENSEMENT

Les données du recensement de 2006, plus précisément les tableaux croisés spéciaux réalisés par Statistique Canada pour la SHQ, sont utilisées pour connaître les besoins des ménages et divers aspects du logement locatif. Les estimations de la SCHL concernant les besoins impérieux en matière de logement complètent ces données.

DONNÉES ADMINISTRATIVES

Les données administratives du Service de suivi des conventions de la SHQ constituent une source primordiale de données. Les renseignements sur les coûts des contributions au loyer, la catégorie de logement, le type de ménage, l'année initiale de programmation, la région, les logements vacants, etc. sont utilisés pour répondre à plusieurs questions sur l'efficacité et l'efficience du programme.

PUBLICATIONS ET DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Des publications, comme le rapport annuel de gestion de la SHQ, et d'autres documents gouvernementaux, comme les plans d'action, ont été consultés. Par ailleurs, des publications de la SCHL sur le marché locatif ont fourni des renseignements sur la disponibilité des logements locatifs au Québec.

SONDAGE AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES

Un sondage téléphonique a permis de joindre 990 bénéficiaires du programme. L'échantillon est représentatif des bénéficiaires par volet ou par type d'organisme gestionnaire. Sont exclus, les bénéficiaires du volet III d'ACL qui font partie des ménages ayant des besoins particuliers en matière de logement; ils ont été jugés plus difficiles à joindre et la participation à un sondage aurait été exigeante pour eux.

L'échantillon a été tiré de façon aléatoire de listes de bénéficiaires que la SHQ a reçues des organismes. Les entrevues téléphoniques assistées par ordinateur ont été réalisées par la maison de sondages SOM recherches & sondages, en français ou en anglais (voir questionnaire à l'annexe 3). Elles se sont déroulées du 7 juin au 4 juillet 2011, et ont obtenu un taux de

réponse de 67,7 %. La durée moyenne des entrevues a été de 14 minutes. Les données ont été pondérées en fonction du taux de réponse et de la proportion de bénéficiaires par volet et par type d'organisme gestionnaire. Après pondération, les répondants se répartissent ainsi entre les volets: coops-OBNL, 225; ACL (incluant AR et PRIL), 352; et marché locatif privé, 413.

Une description des bénéficiaires sera présentée à la section 4.1, en réponse à la question: les ménages bénéficiaires correspondent-ils à la population visée?

ENTREVUES AUPRÈS D'INTERVENANTS DU VOLET III D'ACL

Six entrevues dirigées, d'environ 30 minutes, ont été réalisées auprès d'intervenants dans le volet III d'ACL pour les personnes ayant des besoins spéciaux¹⁵. Ces entrevues avaient pour but de connaître les besoins de cette clientèle et l'apport du programme à ces besoins.

SONDAGE AUPRÈS DES GESTIONNAIRES

Un sondage auprès des organismes gestionnaires du programme a été réalisé par Zins Beauchesne et associés, à partir d'une liste représentant la totalité des gestionnaires du PSL. Ceux qui représentaient plus d'un organisme ont été interrogés sur un seul organisme, identifié au début de l'entrevue. Les organismes à la fois gestionnaires et propriétaires ont fait partie de l'échantillon des gestionnaires seulement. Certains ont été interrogés à titre de gestionnaires pour un autre organisme, le plus souvent une coopérative ou un OBNL qui sont, eux, propriétaires.

Les entrevues téléphoniques ont eu lieu entre le 22 mars et le 29 avril 2011. Elles ont duré en moyenne 12 minutes et se sont déroulées en français ou en anglais (voir questionnaire à l'annexe 4). Un taux très satisfaisant de réponse, de 77,1 %, a été atteint.

Les données ont été pondérées en fonction du taux de réponse par type d'organismes, de volets du PSL gérés par ces derniers et de divisions territoriales (RMR, agglomération de recensement ou autre). Les répondants sont: 225 coopératives d'habitation, 93 organismes à but non lucratif et 104 offices d'habitation (nombres pondérés). Ils administrent, pour leur propre organisme ou, pour un autre, un ou plusieurs volets du programme. Afin de comparer indirectement les volets du PSL, une variable en quatre groupes a été créée, dans laquelle les volets Achat-Rénovation et PRIL (Programme de rénovation des immeubles locatifs) ont été regroupés avec le volet ACL. Les

15. En 2010, une trentaine d'offices d'habitation, une coopérative et un peu plus de 10 OBNL gèrent des unités du volet III d'ACL.



volets du PSL gérés par les organismes sont, en nombres pondérés :

1. marché locatif privé seulement (22 organismes);
2. marché locatif privé et ACL ou coops-OBNL (35 organismes);
3. ACL seulement (97 organismes);
4. coops-OBNL seulement (265 organismes).

Il y a quelques cas d'exception. Les groupes trois et quatre incluent trois organismes qui gèrent à la fois les volets ACL et coops-OBNL, classés selon que la majorité des logements sont dans l'un ou l'autre des volets ACL. Le groupe deux inclut un organisme qui gère les trois volets.

Description des gestionnaires

Les caractéristiques des organismes sont présentées au tableau 5. La moitié de ceux-ci sont des coopératives d'habitation, dont près des trois quarts sont situés en région métropolitaine de recensement. Les OBNL et les offices d'habitation repré-

sentent chacun environ le quart des organismes gestionnaires; un peu plus de la moitié est située dans des municipalités de petite taille. Les offices d'habitation se répartissent ainsi : 62 % comptent moins de 100 logements, HLM et unités de supplément au loyer inclus; 32 % en comptent de 100 à 999 et 6 % comptent 1 000 logements et plus.

Les coopératives gèrent presque uniquement (97,9 %) le volet coops-OBNL alors que les OBNL gèrent ce dernier volet de même que le volet ACL. Le tiers des offices d'habitation gère plusieurs volets. Le nombre d'unités de supplément au loyer dont ils sont responsables varie grandement. Les offices d'habitation sont responsables de 88 unités en moyenne; cependant, la médiane se situe plutôt à 14 unités.

Les répondants des organismes sont le plus souvent le directeur de l'office d'habitation, un adjoint au directeur, le responsable du PSL pour l'organisme, le trésorier (surtout dans les coopératives) ou le président de la coopérative, le directeur de l'OBNL, un autre gestionnaire (65 %) ou un autre représentant tel que comptable, secrétaire, conseiller, etc. (35 %).

TABEAU 5
DESCRIPTION DES ORGANISMES GESTIONNAIRES DU PSL, QUÉBEC, 2011

	COOPS	OBNL	OH	ENSEMBLE
Volets du PSL				
Marché locatif privé seulement	0,0 %	6,7 %	15,7 %	5,3 %
Marché locatif privé et ACL/Coops-OBNL	0,0 %	0,8 %	32,8 %	8,3 %
ACL seulement	2,1 %	42,5 %	51,5 %	23,2 %
Coops-OBNL seulement	97,9 %	50,0 %	0,0 %	63,2 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre d'unités de supplément au loyer				
1 à 5	52,8 %	25,1 %	11,7 %	36,2 %
6 à 15	42,9 %	47,1 %	44,5 %	43,6 %
16 à 50	4,3 %	20,3 %	22,8 %	12,4 %
Plus de 50	0,0 %	7,5 %	21,0 %	7,8 %
Moyenne	7	26	88	31
Médiane	5	10	14	8
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Division territoriale				
Région métropolitaine de recensement	71,4 %	35,3 %	24,2 %	51,9 %
Agglomération de recensement	14,5 %	9,2 %	20,5 %	14,8 %
Autres municipalités	14,1 %	55,5 %	55,3 %	33,3 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Total (nombre)	225	93	104	422
Total (%)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Source : sondage auprès de l'ensemble des gestionnaires du PSL, Zins Beauchesne et associés, 2011.

SONDAGE AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES

Les propriétaires ont également été interrogés. Il s'agit de propriétaires de logements locatifs sur le marché privé, ou encore de représentants de coopératives ou d'OBNL pour lesquels la gestion du PSL (volet ACL) revient à un office d'habitation. Dans le volet ACL, 7 % des propriétaires sont des offices d'habitation, interrogés dans le sondage mené auprès des gestionnaires; les autres sont des coopératives (38 %) et des OBNL (54 %) interrogés en tant que propriétaires.

La maison de sondages Multi Réso recherche marketing a fait des entrevues d'une durée moyenne de 11,4 minutes auprès de 928 répondants. Ces entrevues téléphoniques assistées par ordinateur se sont déroulées en français ou en anglais. Elles ont eu lieu entre le 7 avril et le 12 mai 2011 et obtenu un taux de réponse de 66,2 %. Le questionnaire est présenté à l'annexe 5.

Description des propriétaires

Trente-trois coopératives, 91 OBNL et 804 propriétaires de logements locatifs privés ont participé au sondage (données pondérées) en tant que propriétaires. Les coopératives d'habitation et les OBNL participent tous au volet ACL et leur participation au Programme de supplément au loyer est gérée par un office d'habitation. Quant aux propriétaires privés, pour ce programme, 554 font affaire avec un office d'habitation et 250 avec un OBNL.

Le tableau 6 présente le nombre de logements que ces propriétaires possèdent au Québec. Les coopératives possèdent le plus souvent de 11 à 30 logements et la moitié des OBNL, 31 logements ou plus. Le nombre de logements des propriétaires privés se distribue assez également entre les trois catégories. À ce sujet, ils diffèrent de l'ensemble des propriétaires bailleurs au Québec, dont 56 % possédaient moins de 10 logements locatifs, en 2000-2001¹⁶. Seulement 12 % des propriétaires du marché privé ont des logements subventionnés dans plus d'un immeuble, contre 32 % des coopératives et 16 % des OBNL. Certains des propriétaires privés (13 %) habitent le même immeuble que des locataires subventionnés.

Description des immeubles

Les questions posées aux propriétaires portaient sur un à trois de leurs immeubles; 12 % des propriétaires ont deux immeubles et 8 % en ont trois ou plus. S'il y avait plus d'une adresse, la première adresse (premier immeuble) a été choisie au hasard et les suivantes l'ont été de préférence sur une rue différente afin de maximiser les chances de sélectionner un autre immeuble. Les immeubles dans lesquels des logements sont subventionnés par le Programme de supplément au loyer sont souvent des immeubles de moins de quatre étages, autres qu'une maison unifamiliale, un duplex ou un triplex (59 %) (tableau 7). Les immeubles sont de taille variée, allant de 1 à 6 logements (46 %), à 22 et plus (22 %) pour le premier immeuble. Alors que la majo-

TABLEAU 6
CARACTÉRISTIQUES DES PROPRIÉTAIRES PARTICIPANT AU PSL, QUÉBEC, 2011

	COOPS	OBNL	MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL (NOMBRE)
Nombre de logements administrés ou possédés (QP1)				
Aucun ¹	2 %	1 %	0 %	4
1 à 10	3 %	9 %	34 %	283
11 à 30	53 %	36 %	24 %	241
31 et plus	31 %	50 %	36 %	343
Ne sais pas/pas de réponse	10 %	4 %	6 %	57
Gère ou possède plus d'un immeuble avec subvention	32 %	16 %	12 %	118
Habite le même immeuble que des bénéficiaires (QP2)	52 %	2 %	13 %	123
Total (nombre)	33	91	804	928

1. Un petit nombre de répondants sont en fait d'ex-propriétaires ou d'ex-représentants de coops ou OBNL dont l'expérience récente a été considérée valable pour le sondage. Source : sondage téléphonique auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing, 2011.

16. Francine Dansereau et Marc Choko (2002). *Les logements privés au Québec : la composition du parc de logements, les propriétaires bailleurs et les résidents*. Société d'habitation du Québec, 27 p.



rité des logements du volet ACL sont récents, ceux du volet marché locatif privé ont été construits le plus souvent entre 1946 et 1960 (25 %) ou dans les trois décennies suivantes (15 à 20 % par décennie). Ils semblent à peu près du même âge que l'ensemble des logements locatifs au Québec.

Les caractéristiques des deuxième et troisième immeubles sont très semblables à celles présentées dans les tableaux 7 et 8. Ces immeubles ne seront donc pas considérés pour la suite des analyses.

TABEAU 7

CARACTÉRISTIQUES DES IMMEUBLES (1^{ER} IMMEUBLE) DES PROPRIÉTAIRES PARTICIPANT AU PSL SELON LE VOLET, QUÉBEC, 2011

	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL
Type d'immeuble (QB1-QB4)			
Maison unifamiliale détachée/en rangée/jumelée	1 %	7 %	6 %
Duplex ou triplex	4 %	20 %	18 %
Autre immeuble de moins de 4 étages	76 %	57 %	59 %
Immeuble de 4 à 6 étages	17 %	14 %	14 %
Immeuble de plus de 6 étages	1 %	3 %	3 %
Nombre de logements dans l'immeuble (QB6)			
1 à 6	17 %	51 %	46 %
7 à 11	13 %	14 %	14 %
12 à 16	20 %	11 %	12 %
17 à 21	10 %	4 %	5 %
22 et plus	40 %	20 %	22 %
Propriétaire (%)	100 %	100 %	100 %
Propriétaire (nombre)	124	804	928

Source : sondage téléphonique auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing, 2011.

TABEAU 8

ANNÉE DE CONSTRUCTION DES IMMEUBLES (1^{ER} IMMEUBLE) DES PROPRIÉTAIRES PARTICIPANT AU PSL SELON LE VOLET EN 2011, ET DE L'ENSEMBLE DES IMMEUBLES LOCATIFS EN 2006, QUÉBEC

	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	IMMEUBLES LOCATIFS AU QUÉBEC
Année de construction (QB9a)			
1920 ou avant	5 %	5 %	6 %
1921-1945	7 %	8 %	9 %
1946-1960	14 %	25 %	20 %
1961-1970	4 %	20 %	20 %
1971-1980	3 %	20 %	18 %
1981-1990	3 %	15 %	15 %
1991-2000	9 %	4 %	7 %
2001-2011 ¹	54 %	3 %	4 %
Total (%)	100 %	100 %	100 %
Total (nombre)	118	757	1 267 940

1. Pour l'ensemble des immeubles locatifs au Québec, il s'agit des années 2001 à 2006.

Sources : sondage téléphonique auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Québec, 2011 ; Multi Réso recherche marketing, 2011 ; Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale réalisée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableaux n° 42 et n° 45.

2.5 PORTÉE ET LIMITES DE L'ÉVALUATION

Les données administratives de la SHQ sur le PSL permettent de brosser un portrait de la situation à un moment donné. Dans le cas présent, il s'agit de la fin de l'année administrative 2010-2011.

Parmi les sources de données utilisées, les sondages auprès des gestionnaires, des propriétaires et des bénéficiaires comportent une marge d'erreur en raison de l'échantillonnage. Cette marge d'erreur est prise en compte dans les tests statistiques de différence entre les groupes ou les tests d'association entre deux variables à l'intérieur d'un groupe. Le seuil de signification (P) des tests d'association entre les variables (khi-deux) est présenté dans les tableaux. Un seuil égal ou inférieur à 0,050 est considéré comme significatif au point de vue statistique (soit une probabilité de 5 % ou moins de se tromper en affirmant qu'il y a une association). À l'occasion, un seuil égal ou inférieur à 0,10 est considéré comme dénotant une tendance. Il arrive que

le test statistique s'avère « non valide » lorsque des nombres sont trop petits. Les proportions sont arrondies à l'entier le plus près ou à une décimale, selon le sondage ; il est donc possible que la somme des proportions soit légèrement différente de 100 %.

Comme dans tout sondage, les réponses aux questions faisant appel à des faits sont sujettes à des biais de mémoire. Des questions portent sur des perceptions et doivent donc être considérées comme telles.

Quelques questions comportaient un taux élevé de non-réponse ; dans ces cas, la non-réponse est considérée comme une catégorie de réponse pour éviter de biaiser les résultats.

L'évaluation de la pertinence du programme, de son efficacité et de son impact comportera des éléments de comparaison avec le programme HLM public. Par contre, l'efficacité des deux programmes n'a pu être comparée dans le cadre de cette étude.



3. RÉSULTATS : LA PERTINENCE DU PROGRAMME

3.1 RAISON D'ÊTRE ET OBJECTIFS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Question 1. La raison d'être du PSL correspond-elle encore aux objectifs du gouvernement du Québec?

La raison d'être du programme de logement social dans son ensemble est d'aider les citoyens défavorisés dans le domaine de l'habitation. Le propre du supplément au loyer est la variété des modes de propriété et la possibilité de transfert de certaines unités locatives. Le programme semble correspondre à un besoin reconnu par le gouvernement du Québec, comme l'attestent les références au programme dans divers documents.

AIDE AU LOGEMENT

Le PSL s'inscrit dans deux objectifs du *Plan stratégique 2011-2016* de la SHQ. D'abord, celui de soutenir financièrement les ménages à faible revenu. Ensuite, celui d'accroître l'offre de logements abordables. Le supplément au loyer soutient des ménages en abaissant leur taux d'effort à 25 % de leur revenu brut, un soutien équivalant à celui en HLM. Les nouveaux projets d'ACL permettent d'accroître le nombre de ménages aidés de cette façon, en proportion du nombre total de logements construits.

PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

La construction de 3 000 nouveaux logements sociaux et communautaires entre 2010 et 2014, dans le cadre du programme ACL, est mentionnée dans le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015* (MESS, 2010). Dans ces logements, une partie de l'aide aux locataires provient du Programme de supplément au loyer. Trois types de clientèles à risque de pauvreté et d'exclusion sociale sont visés :

- les familles, les personnes seules et les personnes âgées autonomes (volet I)
- les personnes âgées en légère perte d'autonomie (volet II)
- les clientèles ayant des besoins particuliers de logement permanents ou temporaires (personnes itinérantes, jeunes en difficulté, personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie ou de santé mentale, etc.) (volet III)

CADRE DE RÉFÉRENCE SUR L'ITINÉRANCE AU QUÉBEC (MSSS, 2008)

L'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPLI), issue du Programme d'action communautaire du fédéral, est portée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Dans ce cadre, la SHQ a appuyé la réalisation de logements sociaux destinés à des personnes à risque de devenir sans abri par l'entremise du volet III du programme ACL, pouvant inclure jusqu'à 100 % de logements subventionnés par le Programme de supplément au loyer.

STRATÉGIE D'ACTION JEUNESSE

La SHQ contribue à la Stratégie d'action jeunesse du Secrétariat à la jeunesse en favorisant l'accessibilité de l'hébergement avec mesures de soutien dans la communauté, pour les jeunes de 18 à 25 ans ayant des troubles mentaux graves, grâce au supplément au loyer dans le volet III d'ACL.

3.2 BESOINS EN LOGEMENTS CONVENABLES ET ABORDABLES

Question 2. Y a-t-il encore des ménages défavorisés ayant besoin d'un logement à loyer modique?

Au Québec, 10,6 % des ménages (324 590 ménages) avaient des besoins impérieux en matière de logement en 2006. Selon la SCHL, un ménage éprouve des besoins impérieux en matière de logement si son habitation n'est pas conforme à au moins une des normes d'acceptabilité (qualité, taille ou abordabilité), et si 30 % de son revenu total avant impôt était insuffisant pour payer le loyer médian des logements acceptables (répondant aux trois normes) de sa localité. Dans plus de neuf cas sur dix, la norme d'abordabilité est en cause pour les ménages québécois (9,9 %), la qualité (1,5 %) ou la taille du logement (1,2 %) étant les autres raisons des besoins impérieux¹⁷.

Les ménages non familiaux, en majorité des personnes seules, sont les plus nombreux à avoir des besoins impérieux (tableau 9). Les familles monoparentales et les couples sont à peu près égaux en nombre (un peu plus de 60 000 chacun). Les ménages soutenus par un aîné sont 78 315 dans cette situation, comparativement à 246 275 ménages non soutenus par un aîné. Par rapport à l'ensemble des ménages ayant des besoins impérieux de logement, les familles monoparentales et les ménages non familiaux (principalement composés d'une personne seule) sont surreprésentés, comptant respectivement 18,6 et 19,6 % de ménages ayant de tels besoins.

TABEAU 9

BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT
SELON LE GENRE DE MÉNAGES, QUÉBEC, 2006

	NOMBRE	POURCENTAGE
Ménage soutenu par un aîné	78 315	11,9
Ménage non soutenu par un aîné	246 275	10,2
Couple avec ou sans enfants	63 400	3,7
Famille monoparentale	60 145	18,6
Ménage multifamilial	1 100	4,5
Ménage non familial ¹	199 940	19,6
Total des ménages ayant des besoins impérieux	324 590	10,6
Total des ménages sans besoins impérieux	2 736 830	89,4
Total des ménages	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.

Certains de ces ménages sont en attente d'un logement social. Les listes d'attente dans les offices d'habitation incluent les demandes pour un HLM public ou privé ; le supplément au loyer est aussi attribué à partir de ces listes. À la fin de 2010, la liste d'attente au Québec pour un HLM public comptait 38 380 ménages alors que pour un HLM privé elle en comptait 4 016.

La Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain (FECHIMM) tient, à titre de projet pilote, une liste d'attente des coopératives de son territoire. Des 47 coopératives adhérant au programme sans but lucratif privé, 31 y participent. La liste comprenait 271 ménages en novembre 2010, dont 12 étaient en attente d'un logement adapté.

Les organismes qui s'adressent à une clientèle particulière (volet III d'ACL) ont une liste d'attente variant de quelques ménages à quelques dizaines de ménages, mais le temps d'attente est relativement long eu égard au type de besoins : problème de santé mentale, mères seules, etc. Dans certains cas, c'est une liste d'attente de 40 ménages, pour un taux de roulement de 10 à 13 par année ; ou encore une liste d'attente de quelques personnes qui devront patienter un an ou plus. Certains organismes ne tiennent pas de liste d'attente étant donné que les besoins demandent une solution rapide¹⁸.

17. SCHL (février 2009). Le Point en recherche. Série socio-économique 89-006. *Série sur le logement selon les données du Recensement 2006 : Numéro 3 – Taille, qualité et abordabilité du logement au Canada, 1991-2006*, 17 p.

18. Entrevues auprès d'intervenants d'ACL.



3.3 DISPONIBILITÉ DE LOGEMENTS POUR LE PROGRAMME

Question 3. Y a-t-il encore des logements locatifs disponibles pour le programme?

Les logements choisis pour le programme doivent répondre aux normes minimales d'habitation et à des critères relatifs au loyer médian du marché ou au loyer économique, c'est-à-dire un loyer dont le montant permet à l'organisme d'équilibrer son budget. Dans le cas des projets ACL, le loyer économique utilisé pour établir le montant de la subvention correspond à une valeur qui se situe entre 75 et 95 % du loyer médian du marché. Des loyers plus élevés peuvent être fixés dans les volets II et III, en fonction de la surface des espaces communs dans l'immeuble.

Deux indicateurs sont utiles pour répondre à la question sur la disponibilité de logements pour le PSL : le taux de mobilité des locataires et le taux d'inoccupation des logements locatifs. Le recensement de 2006 fournit la proportion de soutiens de ménage en logement locatif qui vivaient à une autre adresse il y a un an, soit le taux de mobilité (tableau 10). Ce taux était de 21,1 % pour l'ensemble du Québec. Selon les régions, il variait de 18,5 % (Laval) à 26,9 % (Abitibi-Témiscamingue). Quel que soit le découpage territorial, il se situe autour de 20 %. Ainsi, chaque année, bon nombre de logements se libèrent avant d'être loués de nouveau, offrant ainsi une occasion de négocier une entente avec le propriétaire.

Le taux d'inoccupation des logements locatifs provient de l'Enquête sur les logements locatifs de la SCHL. Ces données concernent les immeubles privés de trois appartements ou plus situés dans les centres urbains de 10 000 habitants et plus.

D'après le sondage sur le PSL fait auprès des propriétaires privés sous entente, environ 75 % de leurs immeubles comptent trois appartements ou plus; l'indicateur de la SCHL s'avère donc valide dans ce contexte. Concernant le PSL, la sélection des logements est conditionnelle à une entente avec le propriétaire ainsi qu'à la qualité et à la typologie des logements recherchés. Le taux d'inoccupation diffère selon les régions métropolitaines de recensement (RMR) ou les agglomérations de recensement (annexe 6). Il varie de 0,1 % (Val-d'Or) à 8,1 % (La Tuque). En octobre 2011, dans la RMR de Saguenay et les trois agglomérations de recensement de l'Abitibi-Témiscamingue ainsi qu'à Sept-Îles, Saint-Jean-sur-Richelieu et Salaberry-de-Valleyfield, le taux d'inoccupation est inférieur à 1,5 %.

Comme on ne connaît pas l'état des logements vacants, on peut faire l'hypothèse que ces logements sont équivalents à l'ensemble des logements locatifs au Québec, c'est-à-dire que 91 % ne nécessitent pas de réparations majeures (selon le recensement de 2006) et que la moitié répond au critère d'un loyer égal ou inférieur au loyer médian du marché. On estime ainsi que des 17 794 logements vacants au Québec, environ 8 096 pourraient répondre aux critères du PSL. Dans quatre des agglomérations de recensement citées plus haut, le nombre de logements répondant aux critères serait inférieur à 10. Ailleurs, des logements sont disponibles pour le PSL si les hypothèses formulées sur leur état et leur loyer sont justes.

L'examen du taux d'inoccupation des logements dans les deux premiers quartiles de loyer pour les régions métropolitaines de recensement montre qu'il ne diffère pas considérablement du taux d'inoccupation global et qu'il est rarement plus faible que ce dernier (annexe 6). Les logements des premiers quartiles de loyer correspondent davantage aux logements recherchés, à loyer égal ou inférieur au loyer médian du marché.

TABEAU 10

MOBILITÉ SUR UN AN DU PRINCIPAL SOUTIEN DE MÉNAGE EN LOGEMENT LOCATIF PAR RMR,
RÉGION ADMINISTRATIVE ET AUTRES REGROUPEMENTS, QUÉBEC, 2006

	NOMBRE DE LOGEMENTS LOCATIFS OCCUPÉS	NOMBRE DE SOUTIENS DE MÉNAGE AYANT DÉMÉNAGÉ	TAUX DE MOBILITÉ DU SOUTIEN DE MÉNAGE (POURCENTAGE)
Régions métropolitaines de recensement			
Gatineau (partie de la RMR située au Québec)	37 650	9 715	25,8
Montréal	711 430	143 305	20,1
Québec	131 055	27 040	20,6
Saguenay	23 610	4 990	21,1
Sherbrooke	38 495	9 030	23,5
Trois-Rivières	27 060	6 355	23,5
Régions administratives			
Bas-Saint-Laurent	25 330	6 180	24,4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	37 885	8 150	21,5
Capitale-Nationale	123 260	25 090	20,4
Mauricie	44 205	9 610	21,7
Estrie	49 710	11 615	23,4
Montréal	516 135	102 635	19,9
Outaouais	42 965	11 040	25,7
Abitibi-Témiscamingue	20 440	5 490	26,9
Côte-Nord	10 680	2 440	22,8
Nord du Québec	5 405	1 040	19,2
Gapésie–Îles-de-la-Madeleine	9 620	1 825	19,0
Chaudière-Appalaches	42 710	8 690	20,3
Laval	44 865	8 295	18,5
Lanaudière	40 565	9 440	23,3
Laurentides	55 345	12 450	22,5
Montérégie	168 220	35 850	21,3
Centre-du-Québec	30 600	7 630	24,9
Autres regroupements			
Ensemble des agglomérations de recensement du Québec (AR) (partie Québec uniquement)	153 810	35 785	23,3
Ensemble des municipalités hors RMR et AR du Québec	144 830	31 240	21,6
Ensemble des régions urbaines du Québec	1 174 215	247 125	21,0
Ensemble des régions rurales du Québec	93 730	20 340	21,7
Ensemble du Québec	1 267 945	267 465	21,1

Source : Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau n° 32.



3.4 AUTRES SOLUTIONS POUR LES MÉNAGES VISÉS

Question 4. En l'absence du PSL, quelles seraient les autres solutions pour les ménages visés?

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 Québec¹⁹. 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 PSL 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 avec un loyer équivalant à 25 % du revenu annuel brut du ménage, incluant le chauffage et l'eau chaude.

Des choix sont aussi offerts par les programmes 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 généralement inférieur au loyer médian du marché. Un autre choix est offert dans le cadre du programme Allocation-logement (PAL). L'aide mensuelle qu'il prévoit aide les ménages à faible revenu à payer le loyer d'un logement sur le marché privé ou dans une coopérative ou un OBNL. Bien que l'aide financière n'atteigne pas celle que reçoivent les locataires d'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 7).

Le gouvernement fédéral offre aussi des logements dont le loyer correspond à 25 % du revenu, mais qui ne sont pas inclus dans le tableau 11. Il s'agit notamment des 788 logements des Habitations Jeanne-Mance. De plus, 39 850 autres logements²⁰ 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.

Selon le tableau, les quatre volets du Programme de logement à but non lucratif ainsi que les cinq volets du PSL comprennent au total 93 221 logements abordables, actuellement occupés par des ménages qui paient un loyer correspondant à 25 % de leur revenu. Compte tenu de cette aide, ces ménages ne sont pas comptabilisés avec ceux ayant des besoins impérieux de logement²¹. En l'absence de ces programmes, ces ménages (93 221) s'ajouteraient à ceux qui avaient des besoins impérieux de logement au Québec en 2006, ce qui augmenterait la proportion de trois points de pourcentage.

TABEAU 11
MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DES PROGRAMMES D'AIDE AU LOGEMENT SOCIAL ET ABORDABLE, QUÉBEC, 2010

	NOMBRE	POURCENTAGE
Programme de logement à but non lucratif	73 452	78,8
HLM public		
Volet régulier	62 882	
Volet Inuit	2 430	
HLM privé		
Coops et OBNL	6 215	
Logement autochtone hors réserves	1 925	
Supplément au loyer	19 769	21,2
Volet coops-OBNL	3 781	
Volet marché locatif privé ¹	6 953	
Volet AccèsLogis Québec	8 573	
Volet Achat-Rénovation	428	
Volet PRIL	34	
Total des logements à 25 % du revenu	93 221	100,0
AccèsLogis Québec (excl. les unités sous entente PSL)	8 432	7,0
Logement abordable Québec, volet social et communautaire	5 295	4,4
Allocation-logement	106 444	88,6
Total des autres logements subventionnés	120 171	100,0

1. Volet urgence non inclus.

Sources : Service de suivi des conventions, DonnéesPSL2010_document_travail.xls ; SHQ, Étude des crédits 2011-2012.

19. Cette section est la mise à jour d'un texte sur le même sujet publié dans le rapport d'évaluation du Programme HLM public, volet régulier, déposé en novembre 2010 et publié en 2011.

20. 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.

21. Il est possible qu'un ménage bénéficiant de l'un de ces programmes 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.

Toutefois, on ne peut affirmer qu'en l'absence des programmes ACL (8 432 ménages) et LAQ-so (5 295 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 généralement un logement de qualité, à un coût inférieur au loyer médian du marché. En effet, selon les résultats de l'évaluation du programme LAQ-so²², 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. Malgré tout, 63 % des ménages dépassent le seuil de 30 % de taux d'effort en 2009.

Dans le programme ACL, plusieurs dépenseraient plus de 30 % de leur revenu pour se loger. 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 des aînés.

Selon les données du programme Allocation-logement de 2011, le taux d'effort moyen des ménages se situe à 48,9 % sans l'aide reçue alors qu'il est de 42,1 % avec l'aide, ce qui représente une allocation mensuelle moyenne de 56,80 \$²³. Cela signifie que plusieurs de ces ménages, qu'ils reçoivent ou non l'aide gouvernementale, sont inclus dans le nombre de ménages ayant des besoins impérieux de logement. Donc, en l'absence du programme, les 106 444 ménages bénéficiaires ne s'ajouteraient pas tous à ceux ayant des besoins impérieux en matière de logement.

Les autres solutions pour combler ces besoins existent dans la mesure où l'aide est disponible. Dans le cas des HLM (publics et privés), leur 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. Par contre, depuis 2003, les investissements successifs pour la réalisation de logements abordables et communautaires (ACL et LAQ-so) augmentent, avec un objectif de 2 500 logements en 2011. Enfin, le PAL répond aux demandes de tous ceux qui satisfont aux critères d'admissibilité, mais l'aide est moins importante. Il s'adresse à des ménages propriétaires ou locataires plus pauvres que ceux admissibles au PSL. De plus, il s'adresse à certains types de ménages seulement : personnes seules de 54 ans ou plus, couples dont une personne a 54 ans ou plus, familles avec enfants à charge.

22. Ben Mabrouk, Soufiene, *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.

23. Direction de la planification, de la recherche et du développement des programmes, Service des statistiques, février 2012.



4. RÉSULTATS : L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME

4.1 MÉNAGES VISÉS ET MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES

Question 5. Les bénéficiaires du PSL correspondent-ils à la clientèle visée?

La clientèle visée est composée des ménages qui ne peuvent obtenir un logement abordable, de qualité et de taille convenables, faute de moyens financiers. Parmi cette clientèle, sont admissibles les ménages dont le revenu total est inférieur au plafond de revenu déterminant les besoins impérieux en matière de logement (PRBI). Une estimation du revenu a été faite, à partir du loyer payé par les bénéficiaires, à 25 % du revenu en incluant le chauffage et l'eau chaude²⁴. Le revenu estimé a ensuite été comparé au plafond de revenu déterminant les PRBI. On constate que seulement 2 % des ménages bénéficiaires se situent, en 2010, au-dessus du PRBI (tableau 12). De plus, 61 % des ménages gagnent la moitié ou moins du PRBI déterminé selon le type de ménage et le loyer médian du marché par région et par groupe de municipalités.

Le tableau 13 présente d'autres caractéristiques des bénéficiaires, lesquels sont en majorité des femmes, des personnes seules et des familles monoparentales. On compte un bon nombre de personnes à la retraite (volets coops-OBNL et ACL) ou sans emploi, pour raison d'incapacité (volet marché locatif privé). Le répondant d'environ un ménage sur cinq a un emploi.

Plus du tiers (36,1 %) des bénéficiaires disent que leur santé est passable ou mauvaise, plutôt que bonne, très bonne ou excellente. Cette perception est plus fréquente chez les bénéficiaires du volet marché locatif privé, dont 42,2 % qualifient leur santé de passable ou mauvaise, contre environ 30 % des bénéficiaires des autres volets. Cette proportion est assez similaire à celle des locataires d'HLM (37,2 %). Cependant, elle est plus élevée que chez les adultes québécois dont le revenu du ménage se situait dans le quintile inférieur (21,8 %) et encore plus que chez l'ensemble des adultes québécois (10,4 %) en 2008²⁵.

TABEAU 12

DISTRIBUTION DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DU PSL SELON L'ÉCART RELATIF ENTRE LEUR REVENU ESTIMÉ ET LE PRBI, QUÉBEC, 2010

ÉCART RELATIF AU PRBI	VOLET COOPS-OBNL	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC ¹	TOTAL
POURCENTAGE				
- 70 % et moins	16,8	21,4	19,7	19,9
De - 69 à - 60 %	18,6	19,4	23,7	20,7
De - 59 à - 50 %	18,0	16,6	25,5	20,1
De - 49 à - 40 %	16,2	14,1	14,7	14,6
De - 39 à - 30 %	12,9	10,1	7,1	9,6
De - 29 à 0 %	15,6	15,8	7,7	12,8
Au-dessus	2,0	2,8	1,7	2,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

1. Le volet AccèsLogis Québec inclut les volets Achat-Rénovation et PRIL.

Source : Service de suivi des conventions, fichier Demande stats_juin 2011.xls.

24. Ce revenu est quelque peu sous-estimé, car il correspond à 90 % du revenu s'il provient d'un travail et inclut un abattement d'un maximum de 30 \$ par mois pour revenu de travail, le cas échéant. De plus, si le ménage comprend une personne indépendante, son revenu n'est considéré qu'à 25 % jusqu'à un maximum de 77,50 \$ par mois. Par exemple, une famille monoparentale ayant un revenu estimé à 11 711 \$ (valeur moyenne pour ces familles) pourrait gagner 13 372 \$ si son revenu provient d'un travail. Pour un PRBI de 29 500 \$, l'écart relatif entre le revenu et le PRBI demeurerait entre - 59 % et - 50 %.

25. Statistique Canada, Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, fichier de partage 2008, compilation faite par l'ISQ.

TABLEAU 13

CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DU PSL, QUÉBEC, 2011

	VOLET COOP-OBNL	VOLET ACCÈS LOGIS QUÉBEC ¹	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL	P DU CHI-DEUX
	POURCENTAGE				
Sexe (% femmes)	77,4	74,5	72,3	74,2	0,327
Groupe d'âge (Q25)					0,000
44 ans et moins	20,5	23,2	22,4	22,2	
45-64 ans	42,9	39,5	64,0	50,5	
65 ans et plus	36,6	37,4	13,6	27,3	
Type de ménage (Q20-23)					0,000
Sans personne de 65 ans et plus					
Personne seule	31,8	25,7	53,6	38,7	
Couple sans enfant	2,3	1,8	3,7	2,7	
Couple avec enfant	4,1	12,3	7,6	8,5	
Famille monoparentale	23,3	21,7	19,8	21,3	
Avec personne de 65 ans et plus					
Personne seule	37,6	38,4	14,6	28,3	
Autre	1,0	0,0	0,7	0,5	
Occupation principale (Q26)					0,000
Emploi temps plein/partiel	22,7	23,8	19,0	21,5	
Sans emploi	13,6	10,8	16,9	14,0	
Sans emploi raison incapacité	15,8	23,1	37,6	27,5	
Tient maison/aux études	7,5	5,8	8,9	7,5	
À la retraite	40,3	36,5	17,7	29,5	
État de santé (% passable/mauvaise) (Q24)	31,2	32,2	42,2	36,1	0,013
Lieu de naissance (% né hors Canada) (Q27)	9,7	19,5	15,1	15,4	0,003

1. Les bénéficiaires du volet III d'ACL Québec sont exclus du sondage.

Sources : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011 ; revenu du ménage : Service de suivi des conventions, fichier Demande stats_juin 2011.xls.

Le tableau 14 présente les caractéristiques des bénéficiaires du sous-volet II d'ACL et du sous-volet handicapé du volet marché locatif privé, en comparaison des autres bénéficiaires. La clientèle de ces sous-volets semble bien correspondre à la clientèle visée. Par exemple, dans le sous-volet handicapé, 72,2 % des personnes sont sans emploi en raison d'une incapacité, et le taux de personnes qui ne se perçoivent pas en bonne santé (62,3 %) s'apparente à celui observé au Québec en 2006 chez les personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à la mobilité (60,8 %)²⁶.

Par ailleurs, dans le sous-volet III d'ACL, quelque 2 000 logements avec supplément au loyer²⁷ sont attribués à des clientèles ayant des besoins particuliers. Le supplément au loyer facilite ainsi le développement de projets pour de jeunes mères en détresse, des femmes violentées, des familles dont un des parents souffre d'une toxicomanie, des personnes ayant des problèmes de santé mentale, etc. Ces projets offrent des chambres ou des logements ainsi qu'un programme d'intégration sociale ou d'aide à l'autonomie de la personne. Il n'y a pas d'autre choix pour certains groupes de personnes.

26. Dubé, Gaétane (2010). « Caractéristiques liées à l'état de santé », dans : Camirand, Jocelyne, et autres (2010). *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, Québec, Institut de la statistique du Québec, chapitre 5, p. 107-120.

27. Cela correspond à 64 % des 3 120 logements que compte le sous-volet III.

**TABLEAU 14**

CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES DU SOUS-VOLET II D'ACCÈSLOGIS QUÉBEC
ET DU SOUS-VOLET HANDICAPÉ DU PSL RÉGULIER, QUÉBEC, 2011

	VOLET II, ACL	VOLET HANDICAPÉ, PSL RÉGULIER	AUTRES VOLETS	P DU CHI-DEUX
	POURCENTAGE			
Sexe (% femmes)	86,0	64,2	73,4	0,005
Groupe d'âge (Q25)				0,000
44 ans et moins	0,0	20,6	25,4	
45-64 ans	11,5	59,8	55,1	
65 ans et plus	88,5	19,6	19,5	
Type de ménage (Q20-23)				non valide
Sans personne de 65 ans et plus				
Personne seule	10,8	57,0	41,2	
Couple sans enfants	0,7	4,8	2,8	
Couple avec enfants	0,0	5,7	9,9	
Famille monoparentale	0,0	10,1	25,1	
Avec personne de 65 ans et plus				
Personne seule	88,5	20,6	20,5	
Autre	0,0	1,9	0,5	
Occupation principale (Q26)				0,000
Emploi temps plein/partiel	2,5	4,8	25,4	
Sans emploi	2,0	8,2	16,0	
Sans emploi raison incapacité	12,8	72,2	26,2	
Tient maison/aux études	2,0	0,0	8,8	
À la retraite	80,8	14,9	23,6	
État de santé (% passable/mauvaise) (Q24)	35,7	62,3	34,2	0,000
Lieu de naissance (% né hors Canada) (Q27)	5,0	1,9	17,8	0,000
Total (nombre)	91	94	805	

Source : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011, compilation SHQ.

4.2 MÉNAGES LOGÉS DE FAÇON ABORDABLE ET CONVENABLE

Question 6. Le PSL permet-il de loger les ménages de façon abordable et convenable quant à la grandeur et à la qualité du logement?

DES LOGEMENTS ABORDABLES

Un logement abordable est assuré pour les bénéficiaires puisqu'ils paient 25 % du revenu brut de leur ménage pour se loger. Il y a certaines exceptions : un loyer minimum s'applique pour les prestataires de l'aide sociale, lequel est de 137,75 \$ pour un adulte et de 267,75 \$ pour deux adultes (sans contrainte à l'emploi) avec deux enfants ou plus. Dans ce cas, certains revenus ne sont pas inclus dans le calcul : le remboursement d'impôt foncier, le crédit d'impôt pour enfant, le crédit de taxe de vente, par exemple. Par ailleurs, un bénéficiaire peut se prévaloir d'un loyer de base moindre, pour une période consécutive de trois baux²⁸, une seule fois, lorsqu'il acquiert des revenus de travail ou des allocations d'aide à l'emploi. L'article 6 du Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (R.R.Q., c. S-8, r.1.3.1) vise à ne pas décourager l'insertion en emploi des bénéficiaires.

ÉTAT DES LOGEMENTS

Lors des sondages, les bénéficiaires et les propriétaires ont été invités à évaluer si les logements (les immeubles dans le cas des propriétaires) nécessitaient seulement un entretien régulier, des réparations mineures ou des réparations majeures (tableaux 15-16).

Les bénéficiaires évaluent le besoin d'entretien régulier à 45 %, de réparations mineures à 43 % et de réparations majeures à 12 %. Soulignons que la distinction entre les deux premières catégories est difficile à faire dans une entrevue téléphonique comme ce fut le cas pour les bénéficiaires du PSL. On retiendra donc que le besoin de réparations majeures des logements du PSL est similaire à celui des logements locatifs au Québec en 2006 (9 %), si l'on tient compte des marges d'erreur. De plus, les logements du volet ACL sont en meilleur état que ceux du marché locatif privé.

Par ailleurs, 13,4 % des bénéficiaires sondés habitent un logement situé sous le niveau du sol (sous-sol ou demi-sous-sol). La proportion ne diffère pas selon les volets. Les logements à ce niveau ont plus souvent besoin de réparations majeures que les autres logements (17,3 % c. 11,6 %). Certains logements pourraient ainsi être de moindre qualité.

TABEAU 15

ÉTAT DU LOGEMENT D'APRÈS LES BÉNÉFICIAIRES DU PSL EN 2011 OU LA POPULATION EN LOGEMENT LOCATIF EN 2006, QUÉBEC

	VOLET COOPS-OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	ENSEMBLE DU PSL	SELON LA POPULATION EN LOGEMENT LOCATIF
État du logement selon les bénéficiaires (Q11)					
Nécessite seulement un entretien régulier	44,9 %	57,1 %	34,0 %	44,6 %	64,6 %
Nécessite des réparations mineures	42,5 %	33,9 %	50,8 %	42,9 %	26,0 %
Nécessite des réparations majeures	12,6 %	9,1 %	15,2 %	12,4 %	9,0 %
Total (nombre)	388	260	325	973	1 267 940

1. Le test du chi-deux entre les volets du PSL est significatif au seuil de 0,000.

Sources : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011 ; Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale réalisée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau n° 45.

28. Si le bail est de moins de 12 mois, les règles s'appliquent pour quatre périodes consécutives.



Alors que les bénéficiaires ont évalué leur logement, les propriétaires ont été invités à évaluer l'ensemble de l'immeuble. Les propriétaires ont évalué leurs immeubles comme suit : 64 % nécessitent seulement un entretien régulier, 25 % des réparations mineures et 11 %, des réparations majeures (tableau 16).

Les résultats montrent des différences inattendues entre les volets ACL et marché locatif privé, de l'avis des propriétaires. Selon eux, les immeubles du volet ACL nécessitent des réparations majeures dans une plus grande proportion que ceux du volet marché locatif privé (18 % c. 10 %). Cela étonne vu la période plus récente de construction de la plupart des immeubles du volet ACL.

PROXIMITÉ DES SERVICES ET ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS

Le sondage auprès des bénéficiaires montre que la majorité habite à proximité des services suivants : transport en commun, épicerie ou dépanneur, commerces tels que banque ou pharmacie, école primaire, centre de loisirs et parc ou terrain de jeu (tableau 17). De plus, de façon générale, les ménages sans personne âgée sont plus nombreux à vivre à proximité du transport en commun (84,6 %) ou d'une école primaire (72,0 %) que les autres ménages. La grande majorité des logements subventionnés semblent donc bien situés par rapport aux équipements collectifs.

TABEAU 16

ÉTAT DE L'IMMEUBLE D'APRÈS LES PROPRIÉTAIRES DU PSL (QB8), QUÉBEC, 2011

	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	ENSEMBLE DU PSL
Nécessite seulement un entretien régulier	58 %	64 %	64 %
Nécessite des réparations mineures	24 %	26 %	25 %
Nécessite des réparations majeures	18 %	10 %	11 %
Total (nombre)	124	799	923

1. Le test du chi-deux entre les volets du PSL est significatif au seuil de 0,050.

Sources : sondage auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing ; Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale réalisée pour la Société d'habitation du Québec (CO-1049), tableau n° 45.

TABEAU 17

PRÉSENCE DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS À PROXIMITÉ SELON LE VOLET DU PSL, QUÉBEC, 2011

	VOLET COOPS-OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL
POURCENTAGE				
Transport en commun (Q7a)				
1 km ou moins	76,6	83,0	84,7	82,2
Entre 1 km et 2 km	4,5	4,0	4,1	4,2
Épicerie ou dépanneur (Q7b)				
1 km ou moins	82,4	84,7	80,1	82,3
Entre 1 km et 2 km	13,2	10,1	12,9	12,0
Autres commerces : banque, pharmacie (Q7c)				
1 km ou moins	68,3	74,2	62,6	68,0
Entre 1 km et 2 km	22,6	15,4	19,9	18,9
École primaire (Q7d)				
1 km ou moins	70,4	71,3	69,8	70,5
Entre 1 km et 2 km	15,1	13,4	19,2	16,2
Centre de loisirs (Q7e)				
1 km ou moins	50,9	55,8	43,0	49,3
Entre 1 km et 2 km	24,3	22,9	24,6	24,0
Parc ou terrain de jeu (Q7f)				
1 km ou moins	79,3	73,6	74,2	75,1
Entre 1 km et 2 km	14,3	14,9	13,2	14,1

Source : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011.

ADÉQUATION DES LOGEMENTS AUX BESOINS DES MÉNAGES

Selon les données administratives du programme, qui permettent d'examiner le nombre de personnes et le type de ménage en fonction du nombre de chambres à coucher, 1,1 % des logements est surpeuplé²⁹.

La perception des bénéficiaires a été mesurée au moyen d'une comparaison entre certaines caractéristiques de leur logement actuel et de leur logement précédent. La majorité des bénéficiaires sont plus satisfaits de la grandeur et de l'état de leur logement actuel ainsi que de la sécurité des environs (tableau 18). Cependant, 18,6 % considèrent la grandeur de leur logement moins adéquate que celle de leur logement précédent compte tenu de leurs besoins. Un peu plus de 10 % font le même constat à propos de l'état du logement et de la sécurité des environs. D'autres aspects semblent aussi moins satisfaisants pour une proportion relativement importante de bénéficiaires : le voisinage ou le genre de quartier (18,6 %) et l'intimité que permet le logement (17,3 %). Respectivement 46,8 et 47,2 % des bénéficiaires évaluent toutefois positivement ces aspects de leur logement par rapport au précédent.

La comparaison entre le logement actuel et le précédent est favorable au volet ACL et défavorable au volet marché locatif privé pour ce qui est de l'état du logement. Près des trois quarts des bénéficiaires du volet ACL ont un logement en meilleur état, contre un peu moins de la moitié de ceux du volet marché locatif privé. De plus, 17,3 % des bénéficiaires du volet marché locatif privé ont un logement en moins bon état contre 5,5 % de ceux du volet ACL. La sécurité des environs s'est améliorée pour environ 60 % des bénéficiaires du volet ACL contre 42,6 % de ceux du volet marché locatif privé. Elle s'est détériorée pour 16,3 % des bénéficiaires de ce dernier volet contre 8,9 % de ceux du volet coops-OBNL.

La comparaison sur la proximité des magasins, des loisirs ou des services de santé montre que la situation s'est améliorée pour 48,2 % des bénéficiaires, qu'elle est restée la même pour 40,1 % d'entre eux alors qu'elle s'est détériorée pour 11,7 %. Les résultats sont semblables quel que soit le volet. La majorité évalue la proximité des amis et de la famille comme étant égale alors que 38,1 % ont vu cet aspect de leur situation s'améliorer.



29. Un logement de grandeur suffisante correspond à un logement d'une chambre à coucher pour un couple sans enfant ou une personne seule, de deux chambres à coucher pour un couple ou une famille monoparentale avec un ou deux enfants (lorsqu'on ne connaît pas l'âge des enfants) et ainsi de suite. Une chambre ou un studio est censé convenir à une personne seule.

**TABEAU 18**PERCEPTION DES BÉNÉFICIAIRES¹ SUR DIVERS ASPECTS DE LEUR LOGEMENT PAR RAPPORT À LEUR LOGEMENT PRÉCÉDENT, QUÉBEC, 2011

	VOLET COOP-OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL	P DU CHI-DEUX
POURCENTAGE					
État du logement (Q6a)					0,000
Mieux	51,9	74,8	48,1	58,1	
Également	37,0	19,7	34,6	30,1	
Moins bien	11,1	5,5	17,3	11,9	
Grandeur du logement (Q6b)					0,025
Mieux	54,0	59,2	54,9	56,2	
Également	28,8	18,6	28,7	25,3	
Moins bien	17,2	22,3	16,4	18,6	
Sécurité des environs (Q6c)					0,000
Mieux	57,3	59,9	42,6	51,9	
Également	33,8	27,7	41,1	34,9	
Moins bien	8,9	12,4	16,3	13,3	
Proximité des magasins/loisirs/services de santé (Q6d)					0,636
Mieux	49,1	47,7	48,1	48,2	
Également	39,9	38,2	41,7	40,1	
Moins bien	11,0	14,0	10,2	11,7	
Proximité des amis/de la famille (Q6e)					0,809
Mieux	38,1	39,3	37,2	38,1	
Également	53,1	50,6	50,8	51,2	
Moins bien	8,8	10,1	12,1	10,7	
Voisinage (genre de quartier) (Q6f)					0,010
Mieux	49,9	53,1	40,4	46,8	
Également	34,8	28,0	39,7	34,6	
Moins bien	15,3	18,9	20,0	18,6	
Intimité (Q6g)					0,005
Mieux	45,1	51,1	45,1	47,2	
Également	32,5	29,7	41,8	35,5	
Moins bien	22,4	19,2	13,1	17,3	

1. Bénéficiaires dont le logement précédent n'était pas un HLM ou un logement géré par une coopérative ou un OBNL.

Source : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011. Compilation SHQ.

4.3 DISTRIBUTION DES LOGEMENTS EN FONCTION DES BESOINS

Question 7. La distribution des logements entre les régions et selon le genre de ménages reflète-t-elle les besoins?

Pour examiner la distribution des besoins entre les régions ou selon le genre de ménages, l'indicateur des besoins impérieux de logement comporte des limites : il n'est pas disponible par région administrative et ne distingue pas les couples avec ou sans enfants ou les ménages d'une personne des autres ménages non familiaux. Un autre indicateur sera donc utilisé, celui des ménages sous le seuil de faible revenu (avant impôt), qui consacrent 30 % et plus de leur revenu pour se loger. Au Québec, 482 965 ménages se situaient dans ce groupe en 2006.

Au cours de la période de développement qui a pris fin en 1994, du moins pour les volets coops-OBNL et marché locatif privé, la distribution régionale des logements avec supplément au loyer, dont les HLM, dépendait de la volonté des municipalités³⁰, des besoins identifiés³¹ et de la disponibilité des logements locatifs vacants. Les besoins étant tributaires du revenu des ménages et du marché de l'habitation, ils peuvent avoir considérablement évolué depuis 1994. Actuellement, les nouvelles unités proviennent du programme ACL. Des intervenants du milieu mettent un projet en œuvre et démontrent que ce dernier est viable financièrement et que les résidents en ont besoin. À partir de ces éléments, et de la correspondance des projets avec les plans gouvernementaux tels que le Cadre de référence sur l'itinérance, la SHQ leur attribue un score et achemine des recommandations au ministre. L'indicateur de besoins utilisé dans la présente évaluation, qui s'applique à l'échelle régionale, est différent.

DISTRIBUTION RÉGIONALE

Le graphique 1 présente le ratio du nombre de logements sociaux (HLM publics ou privés et unités de supplément au loyer) par rapport au nombre de ménages à faible revenu ayant un taux d'effort de 30 % et plus à fournir pour se loger (voir tableau correspondant à l'annexe 8). Un ratio équitable dans une région serait égal à 19,3 %, soit la valeur pour l'ensemble du Québec en excluant le Nord-du-Québec. Dans la région Nord-du-Québec, il y a une sous-estimation du nombre de ménages dans le besoin en raison d'une proportion élevée de ménages multifamiliaux ; les données pour cette région ne sont donc pas présentées³².

On constate des inégalités entre les régions dans l'offre de logements sociaux par rapport aux ménages à faible revenu ayant un taux d'effort élevé à fournir pour se loger : le ratio varie de 10,5 % (Laval) à 58,2 % (Côte-Nord). L'offre est relativement faible dans les régions de l'Estrie et de Montréal ainsi qu'à Laval, dans Lanaudière, dans les Laurentides et en Montérégie. Les régions intermédiaires ou plus éloignées, soit le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, sont au contraire mieux servies. L'offre dans les autres régions n'est pas très éloignée de celle de l'ensemble du Québec. À noter, que des logements sociaux ne sont alloués que lorsqu'il y a une volonté des intervenants du milieu. Le manque relatif de logements sociaux dans Laval, Laurentides et Lanaudière s'explique en partie par le manque de volonté, ou le manque de ressources des instances du milieu (municipalités, OBNL) parfois dispersées et de petite taille.

30. Selon l'article 51 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec, c'est la municipalité qui demande « l'autorisation de procéder à la préparation d'un programme d'habitation. »

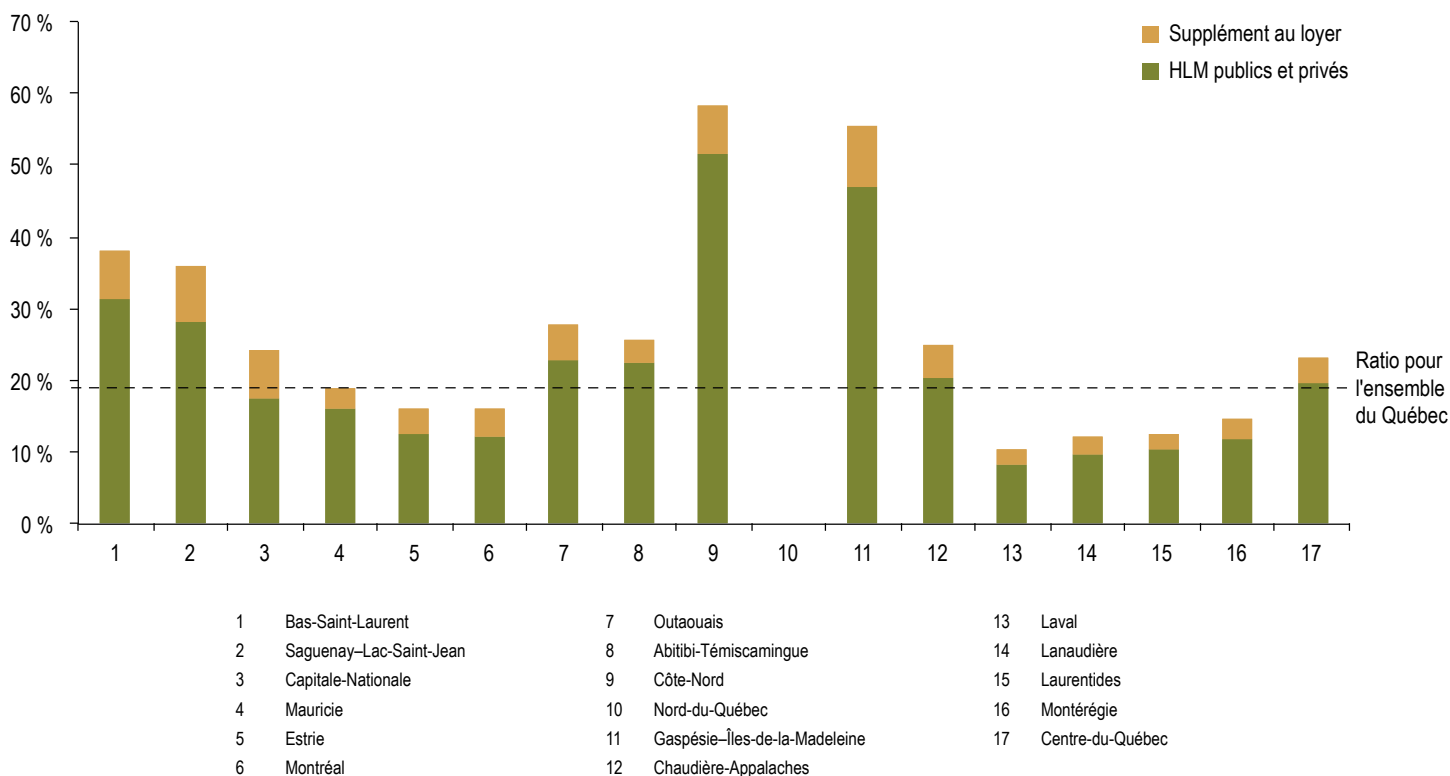
31. Dans l'accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale de 1986, il est écrit que le comité de planification et de suivi (SCHL et SHQ) doit recommander un rythme d'activité dans chaque RMR et dans chaque région géographique, en prenant en considération les besoins identifiés... (article 6, paragraphe iv).

32. Société d'habitation du Québec (2005). L'habitation au Québec. Profil statistique de l'habitation : Nord-du-Québec. Gouvernement du Québec, 72 p.



GRAPHIQUE 1

RATIO DU NOMBRE DE LOGEMENTS SOCIAUX : NOMBRE DE MÉNAGES À FAIBLE REVENU AYANT UN TAUX D'EFFORT DE 30 % ET PLUS À FOURNIR POUR SE LOGER



DISTRIBUTION SELON LE GENRE DE MÉNAGE

L'accord de mise en œuvre des programmes sur l'habitation sociale de 1986 spécifie que «... la SHQ desservira les familles et les personnes âgées parmi les groupes prioritaires, avec l'intention de répartir l'assistance selon leur part relative des besoins impérieux en matière d'habitation.»³³ Selon le tableau 19, les unités de supplément au loyer visent particulièrement les familles monoparentales, et cela, en plus grande proportion que les besoins ne le laissent prévoir. Alors que les couples avec enfants et les personnes seules ont leur part de supplément au loyer, les couples sans enfants ont un peu moins que leur part.

Un tel indicateur est plus fiable lorsqu'on tient compte des HLM publics – des données similaires pour les HLM privés n'étant pas disponibles. On constate alors que l'offre globale de logements des deux programmes n'est pas si éloignée des besoins selon le genre de ménage.

Par ailleurs, le Programme de supplément au loyer contribue à une meilleure distribution des logements pour les ménages soutenus par une personne de moins de 65 ans – quoique le poids du programme soit relativement faible dans l'ensemble du programme de logement sans but lucratif (tableau 20).

33. Article 10, paragraphe d.

TABEAU 19

DISTRIBUTION DES MÉNAGES À FAIBLE REVENU CONSACRANT 30 % ET PLUS DE LEUR REVENU POUR SE LOGER, DES MÉNAGES EN HLM ET CEUX AYANT UN SUPPLÉMENT AU LOYER SELON LE GENRE DE MÉNAGE, QUÉBEC

	MÉNAGES AYANT DES BESOINS, 2006		SL, 2011		HLM PUBLICS, 2011		SL ET HLM PUBLICS, 2011	
	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE
Couple sans enfants	51 250	10,6	588	3,8	4 591	7,6	5 179	6,8
Couple avec enfants	52 340	10,8	1 411	9,1	5 346	8,9	6 757	8,9
Famille monoparentale	61 645	12,8	3 461	22,3	8 815	14,6	12 276	16,2
Ménage multifamilial	925	0,2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Ménage non familial ¹ d'une personne	295 845	61,3	9 991	64,4	39 867	66,1	49 858	65,7
Ménage non familial de deux personnes ou plus	20 940	4,3	68	0,4	1 707	2,8	1 775	2,3
Total des ménages	482 965	100,0	15 519	100,0	60 326	100,0	75 845	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.

Sources : Société canadienne d'hypothèques et de logement, Logement au Canada en ligne (LACEL) : data.beyond2020.com/CMHC/TableView/tableView.aspx, page consultée le 27 février 2009 ; sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011, compilation faite par la SHQ ; calcul tiré du tableau 1.3.9 en annexe de : Stéphane Leduc, Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social, Société d'habitation du Québec, 2010.

TABEAU 20

BESOINS IMPÉRIEUX DE LOGEMENT SELON L'ÂGE DU SOUTIEN DE MÉNAGE, QUÉBEC, 2006

	MÉNAGES AYANT DES BESOINS, 2006		SL, 2011		HLM PUBLICS, 2011		SL ET HLM PUBLICS, 2011	
	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE
Ménage soutenu par un aîné	78 315	24,1	4 248	27,3	25 495	42,3	29 743	39,2
Ménage non soutenu par un aîné	246 275	75,9	11 309	72,7	34 831	57,7	46 140	60,8
Total des ménages	324 590	100,0	15 557	100,0	60 326	100,0	75 883	100,0

Sources : Société canadienne d'hypothèques et de logement, Logement au Canada en ligne (LACEL) : data.beyond2020.com/CMHC/TableView/tableView.aspx, page consultée le 27 février 2009 ; sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011, compilation faite par la SHQ ; calcul tiré du tableau 1.3.9 en annexe de : Stéphane Leduc, Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social, Société d'habitation du Québec, 2010.



4.4 UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES

Question 8. Les ressources disponibles sont-elles bien utilisées ?

Une utilisation des ressources qui ne serait pas optimale peut se manifester par la non-attribution des logements avec supplément au loyer, par une subvention nulle (0 \$) aux ménages dans les logements attribués ou par la sous-occupation des logements (grandeur par rapport au nombre d'occupants).

Les logements avec supplément au loyer non attribués comptent pour l'équivalent de 2 583 logements qui pourraient s'ajouter à ceux qui sont attribués. Ils correspondent à 12,1 % des logements disponibles (tableau 21). Ils sont le plus souvent réservés aux organismes gestionnaires dans une entente avec la SHQ. Les raisons pour lesquelles ils ne sont pas attribués sont diverses. Ceux qui relèvent de l'entente de 1977 ne sont pas transférables, ils peuvent donc être plus difficiles à attribuer étant données leur grandeur, leur situation, etc. Une autre raison possible est le manque de logements locatifs répondant aux critères du programme ou aux besoins de la clientèle. Dans les coopératives, la difficulté à trouver des membres prêts à s'impliquer peut contribuer à la non-attribution de logements avec supplément au loyer. Enfin, les logements avec supplément au loyer du volet ACL peuvent représenter de 20 à 50 % (volets I et II) ou de 20 à 100 % de l'ensemble des logements (volet III), l'organisme n'étant pas tenu de les utiliser au maximum.

Dans le volet ACL, 13,0 % des logements subventionnables ne sont pas attribués. À la fin de 2005, le taux était de 15 % selon l'évaluation du programme ACL. En raison du nombre important de logements dans le volet ACL, en mars 2011, il comptait la moitié des logements non attribués, soit l'équivalent de 1 253 logements.

Les logements occupés, et pour lesquels la subvention à remettre est nulle, équivalent à 1,8 % de l'ensemble des logements (ou logements-mois). Ils correspondent respectivement à 0,5, 1,7 et 2,4 % des volets coops-OBNL, marché locatif privé et ACL. Cela montre que des bénéficiaires ont vu leur revenu augmenter, du moins temporairement, et qu'ils continuent d'habiter un logement sous entente profitant de la stabilité résidentielle qui leur est offerte. Certains de ces suppléments au loyer seront éventuellement transférés si la situation financière du ménage est stable alors que d'autres ne sont pas transférables en vertu de l'entente fédérale-provinciale dont ils relèvent. Rappelons qu'un ménage a droit au maintien dans les lieux, selon le Code civil.

La sous-occupation des logements³⁴ comptant au moins deux chambres à coucher est de 27,6 % (tableau 22). Cependant, 2,9 % seulement sont sous-occupés de façon importante, c'est-à-dire où plus d'une chambre n'est pas occupée. Une plus grande proportion des logements est sous-occupée dans le volet coops-OBNL. La sous-occupation de plus d'une chambre dans ce volet est équivalente à celle qui prévalait dans les HLM en 2009. Le volet marché locatif privé suit de près, mais on pourrait s'attendre à ce qu'il offre un peu plus de flexibilité dans l'harmonisation entre les besoins et la taille des logements.

TABLEAU 21

LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS, SUBVENTIONNÉS À 0 \$, NON ATTRIBUÉS OU VACANTS, PSL, QUÉBEC, MARS 2011

	VOLET COOPS-OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL
A. Logements (nb)	3 781	9 035	6 953	19 769
B. Logements subventionnables (nb)	4 195	9 937	7 521	21 653
C. Logements-mois subventionnés (nb)	43 855	100 348	80 776	224 979
D. Logements-mois subventionnables (nb)	50 340	115 382	90 252	255 974
E. Logements-mois non attribués (D moins C)	6 485	15 034	9 476	30 995
F. Taux de non attribution (réserve) (E/D)	12,9 %	13,0 %	10,5 %	12,1 %
G. Taux de subvention à 0 \$	0,5 %	2,4 %	1,7 %	1,8 %
H. Taux de vacance	0,4 %	1,8 %	1,7 %	1,5 %

Source : Service de suivi des conventions, fichiers stats 2010_log subventionnables.xls et demande juin v2_septembre 2011.xls

34. Un logement comptant plus de chambres à coucher que d'occupants est défini ici comme étant sous-occupé.

TABLEAU 22

PROPORTION DES LOGEMENTS DE 2 CC ET PLUS EN SOUS-OCCUPATION, PSL, QUÉBEC, 2010

	VOLET COOPS-OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL
	POURCENTAGE			
Une chambre sous-occupée	34,7	13,3	29,4	24,7
Deux chambres ou plus sous-occupées	4,9	1,2	3,5	2,9
Total	39,6	14,5	32,9	27,6

Source : Service de suivi des conventions, demande stats_juin 2011.xls.

Par ailleurs, la vacance occasionnelle des logements est inévitable, par exemple lors d'un déménagement. En 2010, la somme des mois de vacances des unités équivaut à 280 unités ou 1,5 % des logements (ou logements-mois). Le volet coops-OBNL génère moins de vacances en proportion que les autres volets (0,4 % c. 1,8 %). Somme toute, ces proportions sont faibles.

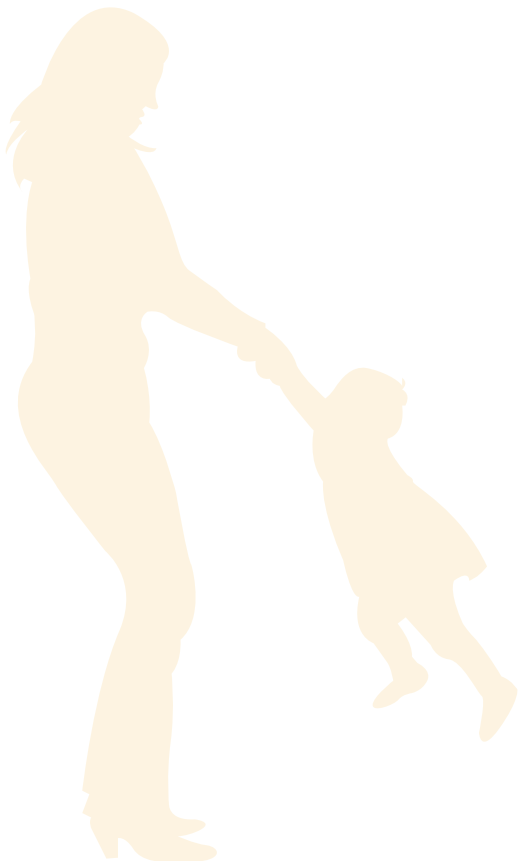
4.5 PROCESSUS DE SÉLECTION ET ÉQUITÉ

Question 9. L'attribution des logements permet-elle d'assurer l'équité?

UTILISATION D'UNE LISTE D'ATTENTE

Les deux tiers des organismes gestionnaires utilisent une liste d'attente pour attribuer les logements. Cette pratique est davantage celle des offices d'habitation (78,5 %), surtout ceux de taille moyenne (94,7 %), et moins souvent celle des coopératives (58,0 %) (tableau 23). Les organismes ayant plus d'unités de supplément au loyer sont plus susceptibles d'utiliser une liste (16-50 unités, 83,5 % ; plus de 50 unités, 88,0 %). Le sont aussi, les organismes administrant plusieurs volets, soit le marché locatif privé et ACL/coops-OBNL (92,8 %), comparativement au volet coops-OBNL (59,5 %). Les organismes administrant le volet marché locatif privé seulement utilisent une liste à 87,7 %.

Pour 90,7 % des organismes utilisant une liste, il s'agit de leur propre liste. Les autres (9,3 %) utilisent soit la liste d'une coopérative (offices d'habitation de petite taille, OBNL et autres coopératives), celle d'un office d'habitation (autre office d'habitation, OBNL), celle d'une fédération de coopératives (coopératives seulement) ou celle d'un OBNL (autre OBNL ou office d'habitation de petite taille).



**TABLEAU 23**

UTILISATION D'UNE LISTE D'ATTENTE POUR LE PSL (Q1) SELON LE TYPE D'ORGANISME GESTIONNAIRE, QUÉBEC, 2011

	N (100 %)	POURCENTAGE	P DU CHI-DEUX
Classe d'organisme			0,000
Coops	216	58,0	
OBNL	90	72,8	
OH	98	78,5	
Moins de 100 logements	61	69,3	
100-999 logements	32	94,7	
1 000 logements et plus	6	86,0	
Volets du PSL gérés par les organismes			0,001
Volet marché locatif privé	22	87,7	
Volets marché locatif privé et ACL/Coops-OBNL	35	92,8	
Volet ACL	90	70,1	
Volet coops-OBNL	256	59,5	

Source : sondage auprès de l'ensemble des gestionnaires du PSL, Zins Beauséne et associés, 2011.

MOYENS UTILISÉS POUR JOINDRE LA CLIENTÈLE

Les organismes qui n'utilisent pas de liste, environ le tiers d'entre eux, ont recours à un ou plusieurs des moyens suivants : affichage à l'interne, dans l'immeuble, surtout les coopératives (20,1 %), le réseau des membres ou des locataires, surtout les coopératives (15,5 %), le traitement des candidatures spontanées (14,2 %), l'annonce dans les journaux et les médias (19,7 %), divers autres moyens tels que le bouche-à-oreille, l'affichage communautaire, la publicité dans les CLSC, les CSSS, etc. (moins de 10 % chacun).

La majorité a mentionné un seul moyen (79,0 %), souvent des annonces dans les journaux locaux. Pour les organismes qui utilisent l'affichage interne, il s'agit souvent du seul moyen employé. Les proportions sont imprécises en raison du nombre peu élevé d'organismes concernés.

ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Un organisme sur dix (10,3 %) éprouve des difficultés au moment d'attribuer les logements, les coopératives plus que les offices d'habitation (13,4 % c. 4,5 %). Les difficultés mentionnées (plusieurs mentions possibles) sont les suivantes :

- grille de critères obsolètes, manque d'outils d'aide à la sélection (coopératives, OBNL);

- non-disponibilité immédiate des personnes sélectionnées (coopératives, OBNL);
- réunion des membres du conseil ou du comité, conciliation des horaires;
- divergence dans le choix des candidats;
- neutralité du comité de sélection, difficulté à trancher (coopératives);
- manque de candidats admissibles;
- taille des logements inadaptés aux besoins ou aux souhaits des candidats (coopératives);
- manque de volontaires pour participer au comité de sélection;
- manque d'intérêt des personnes sélectionnées pour s'impliquer dans la coopérative.

RECOURS À UN COMITÉ DE SÉLECTION

La grande majorité des organismes ont eu recours à un comité pour la dernière sélection (71,8 %), et cela, les offices d'habitation plus que les OBNL; les organismes gérant plusieurs volets plus que ceux qui gèrent seulement le volet ACL. Dans 5,6 % des cas, le seuil prescrit d'au moins trois personnes siégeant au comité n'a pas été atteint. L'absence de comités de sélection dans 28,2 % des organismes soulève la question de l'équité dans l'attribution des logements.

Les coopératives

Un comité de sélection a choisi les ménages dans 73,2 % des cas lors de la dernière sélection. Le comité comprend un ou plusieurs membres du conseil d'administration de l'office d'habitation (21,2 %) et un ou plusieurs représentants de la coopérative (78,8 %). Mentionnons que le règlement (art. 54) stipule simplement que les membres doivent être élus par l'assemblée générale, sans préciser la composition.

Les OBNL

La dernière sélection a été faite par un comité de sélection dans un peu plus de la moitié des OBNL (58,4 %). Autrement, on peut supposer qu'il s'agit d'un professionnel, d'un expert, ou encore d'un comité ayant un mandat plus général. Dans certains cas, les bénéficiaires sont recommandés par un professionnel de la santé. Le comité comprend un ou plusieurs membres du conseil d'administration de l'office d'habitation (33,1 %); un ou plusieurs représentants de l'OBNL (65,6 %). Le règlement (art. 54) ne spécifie rien à ce sujet pour les OBNL.

Les offices d'habitation

Un comité de sélection a choisi les ménages dans 81,6 % des offices d'habitation lors de la dernière sélection. Ce comité comprenait trois membres au moins dans 96,7 % des cas : un ou plusieurs membres du conseil d'administration de l'office d'habitation (82,6 % des cas); un ou plusieurs représentants d'une coopérative ou d'un OBNL (39,2 % des cas); un ou plusieurs représentants des groupes socio-économiques du territoire (87,6 % des cas).

EXISTENCE DE CRITÈRES DE SÉLECTION FACULTATIFS

Globalement, 29,4 % des organismes ont des critères de sélection facultatifs selon le sondage. La proportion ne varie pas significativement selon qu'il s'agit d'une coopérative, d'un OBNL ou d'un office d'habitation. Cependant, les offices d'habitation de moins de 100 logements en ont moins souvent (16,1 %) que ceux de moyenne (33,7 %) ou de grande taille (51,6 %). La

probabilité d'avoir de tels critères tend à augmenter avec le nombre d'unités de supplément au loyer. La nature des critères facultatifs varie selon le type d'organisme.

Dans les coopératives, il s'agit surtout de l'intention ou de la capacité de s'impliquer dans le fonctionnement de la coopérative (60,7 %) ou d'être un ménage familial (15,0 %). Dans les OBNL, on favorise les résidents de la municipalité (25,1 %) ou des groupes particuliers, par exemple des vétérans ou des membres d'un syndicat (15,1 %). Dans les offices d'habitation, on mentionne principalement l'âge du soutien du ménage, par exemple rabaisser l'âge minimal à 50 ans dans un logement pour personnes âgées (21,6 %), les facteurs psychosociaux (22,2 %), les victimes de violence conjugale (15,6 %) ou les personnes ayant des besoins spéciaux (catégorie C) (11,8 %).

Dans les coopératives, l'intention ou la capacité de s'investir est un critère qui paraît nécessaire. Les OBNL n'ont pas de territoire défini de prime abord, on comprend qu'un critère en soit l'objet. Pour ce qui est des autres critères, on ne peut que constater le privilège des organismes de choisir leur clientèle selon leurs propres objectifs. Dans les offices d'habitation, le critère de sélection relatif à l'âge a pour but de permettre d'occuper la totalité des logements pour personnes âgées. Le critère « facteurs psychosociaux » peut avoir de multiples significations alors que les autres critères semblent favoriser une clientèle des plus vulnérables.

TEMPS D'ATTENTE POUR OBTENIR UN LOGEMENT

La moitié de ceux qui étaient bénéficiaires du programme en 2011 avaient attendu moins de six mois pour obtenir un supplément au loyer (tableau 24). Ce temps s'est avéré moins long pour les volets coops-OBNL et ACL : respectivement 38,8 et 28,9 % des bénéficiaires de ces volets n'ont subi aucune attente, contre 13,1 % de ceux du volet marché locatif privé. À l'inverse, ce dernier volet est marqué par une attente de plus d'un an (46,9 %), plus fréquente que dans les autres volets (coops-OBNL, 21,3 %; ACL, 24,1 %).

**TABEAU 24**

TEMPS D'ATTENTE POUR OBTENIR UN SUPPLÉMENT AU LOYER (Q2) CHEZ LES BÉNÉFICIAIRES DU PSL EN 2011, PAR VOLET, CLIENTÈLE OU TYPE D'ORGANISME, QUÉBEC

	PAS EU DE DÉLAI	MOINS DE 6 MOIS	DE 6 MOIS À UN AN	PLUS D'UN AN À 2 ANS	PLUS DE 2 ANS	P DU CHI-DEUX
POURCENTAGE						
Volets du programme						0,000
Volet coops-OBNL	38,8	24,2	15,7	7,8	13,5	
Volet AccèsLogis Québec	28,9	30,3	17,1	6,7	17,4	
Volet marché locatif privé	13,1	23,1	16,9	17,0	29,9	
Type de clientèles						0,000
Clientèle handicapée	19,4	37,3	15,6	10,3	17,5	
Clientèle PAPA	35,0	43,3	5,8	5,4	10,5	
Clientèle ménages à faible revenu	23,6	22,9	18,1	12,0	23,4	
Type d'organismes						0,000
Coop	39,0	24,8	15,1	8,1	13,1	
OBNL	35,7	28,4	16,0	7,9	12,0	
OH	19,1	25,4	17,2	12,6	25,7	
Total	24,6	25,8	16,7	11,2	21,7	

Source : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011.

Par ailleurs, 27,9 % des personnes seules de moins de 65 ans ont attendu plus de deux ans, comparativement à 16,8 % des personnes âgées (données non présentées). En particulier, les personnes âgées en légère perte d'autonomie ont, plus souvent que les autres, obtenu un supplément au loyer sans délai (35,0 %) ou avec une attente de moins de six mois (43,3 %).

À noter qu'il s'agit du temps d'attente qu'ont subi ceux qui ont un supplément au loyer en 2011 et non le temps prévu pour les ménages actuellement en attente. Le temps d'attente n'a pas varié significativement selon l'ancienneté dans le programme, qu'elle soit par exemple de 2 ans et moins ou de 10 ans et plus, dans les volets coops-OBNL ou ACL. Dans le volet marché locatif privé, le temps d'attente a été plus long pour les bénéficiaires plus récents.

Le temps d'attente par type d'organisme gestionnaire montre que l'obtention d'un supplément au loyer est plus rapide par l'intermédiaire d'une coopérative d'habitation ou d'un OBNL que d'un office d'habitation – ce qui n'étonne pas, car les clientèles des premiers sont plus restreintes. Le délai plus long dans le volet marché locatif privé et dans les offices d'habitation peut être lié à l'utilisation plus systématique d'une liste d'attente par les offices d'habitation que par les coopératives. C'est donc un effet, qui peut sembler négatif, de la bonne pratique qu'est l'utilisation d'une liste.

4.6 STABILITÉ RÉSIDENTIELLE

Question 10. Le PSL offre-t-il une stabilité résidentielle aux bénéficiaires ?

Le tableau 25 présente plusieurs indicateurs de la stabilité résidentielle des bénéficiaires du programme. D'abord, la durée de la participation au PSL des bénéficiaires en 2011 se distribue à peu près également dans les catégories de 2 ans et moins, 5-9 ans et 10 ans et plus (26 à 28 %) et un peu moins dans la catégorie 3-4 ans (18,8 %). En comparaison avec les locataires d'HLM, ils sont proportionnellement un peu moins nombreux dans les catégories extrêmes. La durée de la participation au programme est relativement longue, du moins dans les volets coops-OBNL et marché locatif privé, où respectivement 33,7 et 40,4 % des locataires en bénéficient depuis au moins 10 ans. Tout de même, il y a un certain roulement puisque 25,6 et 17,9 % des bénéficiaires dans ces volets le sont depuis deux ans ou moins. Les bénéficiaires du volet ACL sont plus souvent de nouveaux bénéficiaires, comme on pouvait s'y attendre, car ce volet met de nouvelles unités sur le marché chaque année.

Ont-ils l'intention de déménager au cours des trois prochaines années? Un bénéficiaire sur cinq (21,2 %) l'affirme. Il s'agit un peu plus souvent de ceux du volet marché locatif privé, de soutiens de famille avec enfants, de personnes plus jeunes (51,1 % des moins de 34 ans) et de personnes nées ailleurs qu'au Canada. Les raisons souvent évoquées sont un milieu de vie insatisfaisant, une réorganisation familiale ou le besoin d'un logement plus grand. À noter que déménager ne signifie pas nécessairement la fin de la participation au programme.

Selon la moitié des propriétaires, les bénéficiaires du programme gardent leur logement plus longtemps. C'est la réponse de 52 % des propriétaires du volet marché locatif privé. Quant aux organismes propriétaires dans le volet ACL, 31 % sont de cet avis alors que la majorité estime que la durée est semblable (68 %).

Les réponses des gestionnaires vont dans le même sens. Selon 34,7 % d'entre eux, les bénéficiaires du PSL gardent leur loge-

ment plus longtemps que les autres locataires (données non présentées). Seulement 3,8 % disent le contraire, alors que pour 61,5 %, c'est semblable. La réponse dépend du type d'organisme : la stabilité résidentielle des bénéficiaires est plus grande selon 43,4 % des coopératives gestionnaires, 20,0 % des OBNL gestionnaires et 22,2 % des offices d'habitation. Elle serait moindre selon 7,6 % des représentants des offices d'habitation, une réponse un peu plus fréquente que celle des coopératives ou des OBNL (3,0 % et 2,6 % respectivement).

La stabilité résidentielle peut être influencée par la durée de l'entente entre le propriétaire et l'organisme gestionnaire. Les propriétaires privés ne participent pas tous au programme depuis longtemps, 43 % d'entre eux y étant depuis 0-4 ans. Cela dit, bon nombre d'entre eux renouvellent leur entente puisque 25 % participent depuis 5-9 ans et 31 %, depuis 10 ans ou plus. De plus, 80 % des propriétaires du marché privé ont l'intention de poursuivre leur participation au programme.

TABLEAU 25

INDICATEURS DE STABILITÉ RÉSIDENTIELLE DES BÉNÉFICIAIRES DU PSL (EN %), QUÉBEC, 2011

	VOLET COOPS- OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL
Durée de la participation des bénéficiaires au PSL (Q1) ¹				
2 ans et moins	25,6	35,9	17,9	26,2
3-4 ans	13,4	25,1	16,1	18,8
5-9 ans	27,3	28,4	25,5	27,0
10 ans ou plus	33,7	10,6	40,4	28,1
Moyenne (nombre d'années)	8,5	4,4	9,1	7,2
Intention des bénéficiaires de déménager au cours des 3 prochaines années (Q14) ²				
16,3	17,0	27,3	21,2	
Selon les propriétaires, les bénéficiaires gardent leur logement... (QF2)				
Plus longtemps que les autres locataires	-	31,0	52,0	50,0
Moins longtemps que les autres locataires	-	1,0	3,0	3,0
C'est semblable	-	68,0	45,0	48,0
Ancienneté de l'entente propriétaire-organisme (QE2) ²				
0-4 ans	-	23,0	43,0	40,0
5-9 ans	-	41,0	25,0	28,0
10 ans ou plus	-	35,0	31,0	32,0
Intention des propriétaires de poursuivre leur participation (QE4) ²				
Oui	-	98,0	80,0	82,0
Non	-	1,0	13,0	11,0
Ne sais pas/ne répond pas	-	1,0	7,0	6,0

1. La valeur du P du test d'association (chi-deux) entre cette variable et le volet du PSL est égale à 0,000.

2. La valeur du P du test d'association (chi-deux) entre cette variable et le volet du PSL est égale à 0,001.

Sources : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011 ; Sondage auprès des propriétaires subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing, 2011.



4.7 PROCESSUS DE GESTION ET EFFICACITÉ

Question 11 : La répartition des responsabilités permet-elle une gestion efficace ?

La recherche de logements, les ententes avec les propriétaires ainsi que l'attribution des logements incombent aux organismes gestionnaires. Les relations avec les locataires de même que l'entretien du logement sont la responsabilité des organismes dans les volets coops-OBNL et ACL, et des propriétaires dans le volet marché locatif privé.

RECHERCHE DE NOUVEAUX LOGEMENTS

Parmi les organismes gérant des unités du volet marché locatif privé (13,7 %), 44,4 % ont dû chercher de nouveaux logements pour le programme au cours des 12 mois qui ont précédé le sondage. Il s'agit surtout, parmi les offices d'habitation, de ceux de 100-999 logements (64,0 %). La grande majorité des organismes qui ont dû chercher des logements ont eu de la difficulté à en trouver (73,1 %). La principale difficulté mentionnée est le manque de logements à loyer égal ou inférieur au prix médian du marché, la difficulté à conclure une entente avec le propriétaire, le manque de logements locatifs sur le territoire ou le manque de logements adaptés ou adaptables pour les personnes handicapées.

Pour s'assurer de la qualité des logements, environ 80 % des organismes qui ont eu à trouver de nouveaux logements au cours des 12 derniers mois, ont fait visiter ces derniers par un inspecteur (41,7 %), un représentant de l'organisme (40,7 %) ou un ergothérapeute (4,9 %) – dans ce dernier cas, cela concerne 38,9 % des OBNL. L'avis du locataire, qui n'exclut pas le recours à un autre moyen, est utilisé par 14,5 % des organismes.

ENTENTE DES ORGANISMES AVEC LES PROPRIÉTAIRES

Les propriétaires affirment avoir une entente écrite avec l'organisme gestionnaire dans une proportion de 80 %. Les autres disent ne pas avoir d'entente écrite (10 %) ou ne pas le savoir (9 %). Les propriétaires affirment plus souvent avoir une telle entente lorsque l'organisme gestionnaire est un office d'habitation plutôt qu'un OBNL (83 % c. 74 %).

Leur entente avec cet organisme serait renouvelable chaque année pour 40 % des propriétaires privés, 16 % des coopératives et 14 % des OBNL. Elle n'aurait pas de limite de temps selon un propriétaire sur cinq. Autant n'en connaissent pas la durée, les propriétaires d'organismes (28 %) plus que ceux du privé (20 %). Finalement, bon nombre de propriétaires sont peu au courant de la durée de l'entente qui les lie à l'organisme dans le cadre du PSL.

SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES RELATIVEMENT À DIVERS ASPECTS DE LA GESTION

Les propriétaires ont été invités à exprimer leur niveau de satisfaction par rapport à divers aspects de la gestion. Le tableau 26 présente les résultats selon le groupe de propriétaires. Les organismes propriétaires sont plus satisfaits des modalités du programme que ceux du volet marché locatif privé en ce qui concerne le choix des locataires, la durée de l'entente, les formulaires à remplir ou les hausses annuelles de loyer. La satisfaction quant au mode de paiement de la subvention fait la quasi-unanimité des uns et des autres.

Choix des locataires

Le choix des locataires est habituellement fait par un organisme gestionnaire sauf pour les coopératives ou les OBNL propriétaires, dont 66 % choisissent eux-mêmes les locataires dans le volet ACL. La presque totalité des autres est satisfaite du choix fait par l'organisme gestionnaire.

Dans le volet marché locatif privé, 17 % disent choisir les locataires eux-mêmes. Parmi les autres, 79 % sont très ou assez satisfaits des choix de l'organisme gestionnaire, 21 % le sont peu ou pas du tout. Par ailleurs, les propriétaires du sous-volet pour personnes handicapées sont plus satisfaits que les autres du choix des locataires (91 % c. 75 %) ou de la hausse annuelle des loyers (66 % c. 52 %).

Les raisons de l'insatisfaction des propriétaires privés sont les suivantes : des locataires plus difficiles, avec qui ils ont des problèmes (60 %), le mauvais entretien ou la malpropreté des logements (23 %), des locataires ayant davantage besoin d'aide ou de soins en raison d'un handicap ou d'un autre problème (21 %), le souhait d'avoir un droit de regard sur le choix des locataires (17 %) ou l'impression que la situation est injuste ou que les locataires mentent sur leur situation (17 %) et autres raisons variées, plusieurs raisons pouvant être mentionnées.

TABLEAU 26

NIVEAU DE SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES DE LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS PAR LE PSL SELON LE VOLET, QUÉBEC, 2011

	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	P DU CHI-DEUX
POURCENTAGE			
Choix des locataires ¹ (QE6A1)			0,010
Très satisfait	64	38	
Assez satisfait	29	41	
Peu satisfait	7	11	
Pas du tout satisfait	0	10	
Durée de l'entente (QE6B1)			0,010
Très satisfait	64	46	
Assez satisfait	34	43	
Peu satisfait	0	5	
Pas du tout satisfait	2	6	
Formulaires administratifs à fournir (QE6C1)			0,100
Très satisfait	44	36	
Assez satisfait	40	39	
Peu satisfait	5	5	
Pas du tout satisfait	3	3	
N'en fournit aucun	7	17	
Mode de paiement de la subvention (QE6D1)			> 0,100
Très satisfait	79	76	
Assez satisfait	19	22	
Peu satisfait	2	1	
Pas du tout satisfait	0	1	
Hausse annuelle des loyers subventionnés (QE6E1)			0,001
Très satisfait	43	21	
Assez satisfait	46	35	
Peu satisfait	7	20	
Pas du tout satisfait	5	24	

1. Cette variable exclut 66 % des coopératives et 17 % des propriétaires privés, qui affirment choisir eux-mêmes les locataires.

Source : sondage téléphonique auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing.

Durée prévue de l'entente

La presque totalité des coopératives ou des OBNL propriétaires de logements du volet ACL sont satisfaits de la durée de l'entente avec l'organisme gestionnaire concernant le PSL, qui est de cinq ans en principe, renouvelable. Chez les propriétaires du volet marché locatif privé, 89 % se disent assez ou très satisfaits.

Parmi les 11 % de propriétaires privés qui sont peu ou pas satisfaits, 38 % trouvent l'entente trop longue et 11 %, trop courte ; 22 % doivent garder des locataires avec qui ils ont des problèmes ; 12 % doivent poursuivre à des conditions financières qui ne leur conviennent pas ; quelques-uns mentionnent le manque de soutien, de recours ou de suivi auprès des locataires, trop de paperasse, des procédures complexes en cas de problèmes avec les locataires ou encore l'arrêt soudain de la subvention.

À noter que le niveau de satisfaction tend à diminuer lorsque la durée prévue de l'entente est plus longue : 91 % sont très ou assez satisfaits lorsque l'entente est de moins de cinq ans ; 81 % le sont avec une entente de cinq ans ; et 70 %, si l'entente est de six ans ou plus.

Formulaires administratifs à fournir

Concernant les formulaires administratifs à fournir annuellement au gestionnaire (baux, avis d'augmentation de loyer, montant des loyers de l'immeuble), 8 % des propriétaires se disent peu ou pas satisfaits, qu'il s'agisse du volet ACL ou du volet marché locatif privé. Cependant, 17 % des propriétaires privés disent n'avoir aucun formulaire à fournir.



Les raisons du peu de satisfaction évoquées par les propriétaires privés sont les suivantes : c'est trop compliqué (36 %), il y a trop de formulaires (25 %), trop de factures (20 %), c'est trop long et c'est une perte de temps (15 %) et autres raisons variées (26 %). Chez les coopératives et les OBNL, les raisons sont semblables, mais il y en a moins.

Paiement de la subvention et hausse annuelle des loyers

Le mode de paiement de la subvention suscite une satisfaction assez générale de 98 % tant de la part des coopératives ou des OBNL que des propriétaires privés. Quelques-uns parmi le petit nombre d'insatisfaits souhaiteraient que le loyer soit versé par dépôt direct ou par l'organisme plutôt que par les locataires.

Quant à la hausse des loyers, 89 % des coopératives ou des OBNL et 56 % des propriétaires privés en sont assez ou très satisfaits. Parmi les 44 % de propriétaires sur le marché privé qui sont peu ou pas satisfaits des hausses annuelles de loyer, 70 % la disent trop faible. Certains s'expliquent davantage : l'augmentation ne tient pas compte du coût de la vie (taxes, électricité, etc.) ou de l'entretien ; l'investissement est trop grand pour la hausse accordée ou encore, la gestion est trop complexe. À noter que plusieurs raisons pouvaient être données. Les propriétaires privés moins satisfaits se trouvent surtout dans les territoires des offices d'habitation de 1 000 logements et plus et parmi ceux qui ont une entente relative au PSL depuis 10 ans et plus. Le nombre de logements possédés n'est pas lié au niveau de satisfaction, selon le sondage.

RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

Relations propriétaire-locataire : le point de vue des bénéficiaires

Dans l'ensemble, les bénéficiaires ont de très bonnes (45,1 %) ou de bonnes relations (26,6 %) avec le propriétaire ou le responsable de l'immeuble. Ces relations sont plus souvent qualifiées de très bonnes dans le volet coops-OBNL que dans le volet marché locatif privé, et inversement pour ce qui est des relations difficiles. Ainsi, dans les volets marché locatif privé, ACL et coops-OBNL, respectivement 15,8, 10,2 et 7,7 % déclarent avoir des relations difficiles ou très difficiles avec le propriétaire ou le responsable.

Parmi les bénéficiaires ayant l'intention de déménager au cours des prochaines années (21,2 % dans l'ensemble), 29,1 % ont des relations difficiles ou très difficiles avec le propriétaire, contre 7,1 % des autres bénéficiaires.

Relations propriétaire-locataire : le point de vue des gestionnaires et des propriétaires

Pour la grande majorité des gestionnaires comme des propriétaires, les relations qu'ils entretiennent avec les bénéficiaires du supplément au loyer sont semblables à celles qu'ils ont avec les autres locataires. C'est ce qu'affirment 90,8 % des gestionnaires ; cette proportion ne diffère pas en fonction du type d'organisme ou du volet du programme qu'ils gèrent. Du côté des propriétaires, 86 % affirment que leurs relations sont semblables avec les deux groupes de locataires, 4 % que leurs relations sont meilleures avec les locataires subventionnés et 11 %, qu'elles sont moins bonnes. De plus, lorsque le propriétaire habite le même immeuble que des locataires subventionnés, 8 % déclarent avoir de meilleures relations avec ces derniers contre 3 % de ceux qui habitent ailleurs.

Plaintes des bénéficiaires auprès des organismes

Environ un organisme sur dix (12,3 %) déclare avoir reçu, au cours des 12 derniers mois, des plaintes de locataires recevant un supplément au loyer. Il s'agit plus souvent des offices d'habitation (23,7 %), mais surtout des organismes gérant un grand nombre d'unités de supplément au loyer (56,3 % pour les organismes gérant plus de 50 unités). À noter que moins d'un pour cent des organismes gérant le volet ACL seulement ont reçu des plaintes. Les motifs de plaintes les plus fréquents concernent l'entretien du logement, son mauvais état, des travaux non faits (48,6 %) ou encore, le bruit provenant des locataires ou du voisinage (34,5 %).

De façon générale, on peut se demander si la responsabilité d'un logement du Programme de supplément au loyer est plus grande que celle d'un logement non subventionné. Nous avons donc demandé aux gestionnaires et aux propriétaires ayant des locataires qui reçoivent un supplément au loyer et d'autres qui n'en reçoivent pas, de comparer certains comportements des uns et des autres. Les tableaux 27 et 28 présentent les résultats.

TABLEAU 27

COMPARAISON DU VOLUME DE PLAINTES REÇUES DES LOCATAIRES RECEVANT UN SL AVEC CELLES DES AUTRES LOCATAIRES (EN %), QUÉBEC, 2011

	PARMI CEUX QUI REÇOIVENT DES PLAINTES :			
	GESTIONNAIRE ¹ (Q22)	PROPRIÉTAIRE (QF1)	GESTIONNAIRE ¹ (Q22)	PROPRIÉTAIRE (QF1)
Plus de plaintes	6,6	19,7	13,2	20,8
Moins de plaintes	3,3	5,9	6,5	6,2
C'est semblable	40,5	68,6	80,3	72,9
S.O., car reçoit peu ou pas de plaintes	49,6	5,9	-	-
Total (nombre)	358	865	180	813
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0

1. Les organismes gérant le volet locatif seulement sont exclus car ils ne peuvent comparer avec d'autres locataires.

Sources : sondage auprès de l'ensemble des gestionnaires du PSL, Zins Beauséne et associés ; sondage téléphonique auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Résos recherche marketing.

Première constatation : environ la moitié (49,6 %) des gestionnaires ne reçoivent que peu ou pas de plaintes de la part des locataires (tableau 27), et ne peuvent donc pas faire de comparaison à ce sujet, alors que c'est le cas de 5,9 % des propriétaires. Les plaintes s'adressent donc plus souvent à ces derniers. (On peut se demander qui est censé recevoir les plaintes lorsque le gestionnaire est aussi le propriétaire.)

En excluant ceux qui ne reçoivent que peu ou pas de plaintes (dernières colonnes du tableau), 80,3 % des gestionnaires et 72,9 % des propriétaires sont d'avis que le volume de plaintes fait par les locataires avec ou sans supplément au loyer est semblable. Il reste que respectivement 13,3 et 20,9 % des gestionnaires et des propriétaires disent que les locataires avec supplément au loyer font plus de plaintes que les autres.

Le tableau 28 présente les résultats selon le type d'organismes gestionnaires ou le groupe de propriétaires. Chez les gestionnaires, ceux des offices d'habitation rapportent tout à tour « plus de plaintes » (18,2 %) ou « moins de plaintes » (20,2 %) de la part des bénéficiaires, plus souvent que les coopératives ou les OBNL. Ces derniers sont plus portés à dire que « c'est semblable ».

Entretien du logement

De l'avis de la majorité des gestionnaires, l'entretien du logement n'est ni plus ni moins exigeant pour les locataires recevant un supplément au loyer que pour les autres locataires. La réponse diffère selon le type d'organisme. Les représentants d'offices d'habitation disent, plus souvent que ceux des coopératives d'habitation, que l'entretien des logements des bénéficiaires est « moins exigeant ». Les OBNL se distinguent en mentionnant que « c'est semblable » à 94,3 %.

Concernant les propriétaires, 72 % disent que l'entretien du logement est semblable pour les deux groupes de locataires et 25 %, qu'il est plus exigeant. Le jugement des propriétaires à ce sujet ne diffère pas significativement selon le volet.

**TABLEAU 28**

COMPARAISON DES LOCATAIRES RECEVANT UN SL AVEC LES AUTRES LOCATAIRES (EN %),
PAR TYPE D'ORGANISMES OU GROUPE DE PROPRIÉTAIRES, QUÉBEC, 2011

	SELON LES GESTIONNAIRES¹ (Q22-Q24D)			SELON LES PROPRIÉTAIRES (QF1-QF7)		
	COOPS	OBNL	OH	COOPS	OBNL	MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ
Volume de plaintes reçues²						
Plus de plaintes	11,7	12,7	18,2	16,0	12,0	22,0
Moins de plaintes	3,9	0,0	20,2	11,0	5,0	6,0
C'est semblable	84,3	87,3	61,6	73,0	82,0	72,0
Total (nombre)	116	29	36	31	64	718
P du chi-deux	non valide			non valide		
Entretien du logement						
Plus exigeant	11,5	5,7	7,2	17,0	13,0	26,0
Moins exigeant	1,3	0,0	16,8	3,0	2,0	3,0
C'est semblable	87,2	94,3	76,0	79,0	85,0	71,0
Total (nombre)	212	71	60	33	65	759
P du chi-deux	0,001			> 0,100		
Dépenses en électricité/chauffage						
Plus élevées	1,7	6,3	17,6	9,0	1,0	11,0
Moins élevées	1,4	2,7	1,4	0,0	1,0	0,0
C'est semblable	46,4	60,8	49,7	50,0	71,0	47,0
Le locataire assume ces dépenses	50,5	30,2	31,3	41,0	26,0	42,0
Total (nombre)	177	64	65	31	52	695
P du chi-deux	0,001			0,050		
Locataires gardent leur logement...						
Plus longtemps	43,4	20	22,2	57,0	18,0	52,0
Moins longtemps	3,0	2,6	7,6	0,0	2,0	3,0
C'est semblable	53,6	77,4	70,1	43,0	81,0	45,0
Total (nombre)	215	71	68	32	61	703
P du chi-deux	0,001			0,001		
Paiement du loyer						
Plus régulier	9,1	5,2	15,2	16,0	3,0	16,0
Moins régulier	8,8	1,3	3,8	12,0	4,0	9,0
C'est semblable	82,1	93,5	81,0	72,0	93,0	75,0
Total (nombre)	215	70	64	33	65	766
P du chi-deux	0,050			0,050		
Relations propriétaire-locataires						
Meilleures	3,1	3,9	3,8	2,0	3,0	4,0
Moins bonnes	7,7	2,6	3,3	9,0	4,0	11,0
C'est semblable	89,2	93,6	93,0	89,0	92,0	85,0
Total (nombre)	217	72	66	32	66	768
P du chi-deux	> 0,100			> 0,100		
Relations des locataires avec les autres locataires						
Meilleures	0,0	1,3	7,5	7,0	3,0	4,0
Moins bonnes	8,4	4,4	9,5	16,0	9,0	13,0
C'est semblable	91,6	94,3	83,1	77,0	88,0	83,0
Total (nombre)	205	71	58	32	65	723
P du chi-deux	0,010			> 0,100		

1. Les gestionnaires d'organismes gérant le volet locatif seulement sont exclus, car ils ne peuvent comparer avec d'autres locataires.

2. Sont exclus les organismes recevant peu ou pas de plaintes (voir tableau 27).

Sources : sondage auprès de l'ensemble des gestionnaires du PSL, Zins Beauchesne et associés ; sondage téléphonique auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing ; compilation faite par la SHQ.

Dépenses en électricité et chauffage

Selon les gestionnaires, 43,0 % des bénéficiaires paient eux-mêmes leurs dépenses d'électricité ou de chauffage. Ces dépenses sont semblables pour les bénéficiaires et les autres locataires selon 49,8 % des gestionnaires, et plus élevées selon 5,4 % d'entre eux. Les réponses des propriétaires sont du même ordre de grandeur.

Païement du loyer

Pour la majorité des gestionnaires (84,2 %) comme des propriétaires (76 %), les bénéficiaires du programme paient leur loyer aussi régulièrement que les autres locataires. Les avis divergent cependant en fonction du type d'organisme ou de propriétaire. Selon 8,8 % des gestionnaires de coopératives, les bénéficiaires paient moins régulièrement leur loyer que les autres locataires (1,3 % des OBNL; 3,8 % des offices d'habitation). Les gestionnaires d'OBNL ont un jugement plus favorable que les autres à ce sujet: 93,5 % affirment qu'il n'y a pas de différence à ce sujet entre les locataires, subventionnés ou non. Quant aux propriétaires de logements privés, 16 % disent que les bénéficiaires subventionnés paient plus régulièrement leur loyer que les autres et 75 %, que c'est semblable. Les OBNL propriétaires répondent que « c'est semblable » à 93 %.

Relations entre locataires: le point de vue des gestionnaires et des propriétaires

Pour ce qui est des relations entre locataires, les gestionnaires affirment à 90,7 % que les locataires, qu'ils soient subventionnés ou non, ont des relations semblables avec les autres. Cependant, les gestionnaires d'offices d'habitation affirment plus souvent (7,5 %) que les autres gestionnaires (coops, 0,0 %; OBNL, 1,3 %) que ces relations sont meilleures chez les locataires subventionnés.

Du côté des propriétaires, 83 % affirment que les relations des locataires avec les autres sont semblables, qu'ils soient subventionnés ou non; 4 %, qu'elles sont meilleures et 12 %, qu'elles sont moins bonnes. Les propriétaires habitant le même immeuble que des locataires subventionnés constatent plus souvent de meilleures relations de la part de ces locataires avec les autres (11 %) que les propriétaires habitant ailleurs (3 %).

Autres aspects de la gestion

Selon la moitié des gestionnaires, d'autres aspects de la gestion du Programme de supplément au loyer sont aussi plus exigeants, en comparaison avec d'autres formules de location. Il s'agit de la nécessité d'obtenir les pièces justificatives pour constituer les dossiers (16,1 %), de remplir les formulaires (13,9 %), d'accomplir diverses tâches administratives (non spécifiées; 13,0 %), de calculer annuellement la subvention (10,7 %) ainsi que divers autres aspects.

Quant aux propriétaires, ils ne sont que 2 % (21 sur 856) à mentionner d'autres aspects du Programme de supplément au loyer comme étant plus exigeants que d'autres formules de location. Aucun aspect ne se démarque parmi les suivants: plus de travail ou d'entretien, attitude négative, abus des locataires ou participation moindre dans la coopérative, besoins de soin ou de services spéciaux, négligence ou malpropreté de la part des locataires, formulaires à remplir, mauvais payeurs.

Selon les organismes, la majorité des propriétaires coopèrent en fournissant très facilement ou plutôt facilement les formulaires et les renseignements demandés pour la gestion du programme alors que 8 gestionnaires sur 55 (14,8 %) disent qu'ils les fournissent difficilement.

CONTRATS DE GESTION ENTRE ORGANISMES

Plusieurs offices d'habitation (57,3 %) gèrent le supplément au loyer pour des coopératives ou des OBNL. Il s'agit plus souvent d'offices de moyenne (71,4 %) ou de grande taille (86,0 %) que ceux de moins de 100 logements (46,8 %).

La grande majorité des offices d'habitation (91,9 %) ont de bonnes relations avec ces organismes (très bonnes ou plutôt bonnes). Cependant, pour 4 des 22 offices d'habitation de 100 logements et plus (dont 2 des 5 qui comptent 1 000 logements et plus), ces relations sont plutôt mauvaises; ce n'est le cas d'aucun des 23 offices d'habitation de moins de 100 logements. Pour améliorer ces relations, les répondants souhaitent que les coopératives ou les OBNL se préoccupent non seulement de l'aspect communautaire, mais aussi de l'aspect financier de leurs activités; on mentionne également que des séances de formation seraient souhaitables.

Pour leur part, 17,4 % des coopératives et 8,1 % des OBNL gestionnaires donnent à forfait, en tout ou en partie, la gestion du supplément au loyer. Le contractant est soit un groupe de ressources techniques (42,3 %), soit une fédération de coopératives d'habitation (28,0 %), un bureau de comptables (13,3 %) ou autres (16,5 %). Questionnés sur leur satisfaction pour les services reçus, tous ceux qui répondent se disent très ou assez satisfaits, mais environ un répondant sur trois ne peut se prononcer, puisqu'il ne participe pas à cette étape de la gestion.

DIFFICULTÉ À GARDER LES PROPRIÉTAIRES

Un peu plus du tiers des organismes (35,8 %) ayant un volet marché locatif privé affirment avoir de la difficulté à maintenir les propriétaires dans le programme. La communication ou la sensibilisation auprès de ces derniers semble le moyen privilégié pour les garder (20,8 %), que l'organisme ait ou non de la difficulté à ce sujet. Cependant, 53,3 % des organismes disent n'utiliser aucun moyen particulier.



En 2011, 80 % des propriétaires du volet marché locatif privé prévoient continuer à participer au programme alors que 13 % prévoient cesser de le faire et 7 % ne le savent pas. Si l'on questionne ceux qui n'ont pas l'intention de continuer, les principales raisons évoquées sont la hausse trop faible de loyer permise ou un loyer trop bas, des locataires trop difficiles (attitude négative, trop de demandes), une préférence pour choisir eux-mêmes les locataires ou encore des locataires mauvais payeurs. Parmi les autres raisons évoquées, il y a la gestion trop lourde, le manque de soutien financier en cas de problème, le manque de propreté ou l'impression que les bénéficiaires reçoivent de l'aide injustement.

Leurs réponses à diverses questions révèlent d'autres facteurs associés à l'intention des propriétaires de poursuivre ou non leur participation au programme (tableau 29). Il s'agit du type d'organisme gestionnaire, du nombre de logements possédés, de l'ancienneté de l'entente et de sa durée prévue, de la perception du propriétaire quant au comportement des bénéficiaires (plaintes, stabilité résidentielle, dépenses d'électricité ou de chauffage), de la relation propriétaire-locataire ou de celle du bénéficiaire avec les autres locataires et du degré de satisfaction des propriétaires quant au programme ou à l'organisme gestionnaire. Ainsi, lorsque l'organisme gestionnaire est un OBNL œuvrant auprès des personnes handicapées plutôt qu'un office d'habitation, les propriétaires ont davantage tendance à vouloir continuer de participer. Cela peut être lié au mode de gestion ou à la clientèle. Une entente récente avec l'organisme (moins de cinq ans), sa durée prévue de moins de cinq ans ou la satisfaction des propriétaires quant aux divers aspects du programme sont aussi liés à l'intention de continuer. De même, la perception que les bénéficiaires ont un comportement semblable aux autres locataires (volume de plaintes, stabilité résidentielle) ou des relations semblables ou meilleures avec le propriétaire ou les autres locataires.

Malgré des réponses en général assez similaires de ceux qui ne souhaitent pas continuer de participer et des indécis, on observe quelques particularités chez ces derniers. Les propriétaires de dix logements et moins tendent à être plus souvent dans l'incertitude que les autres propriétaires. De même, ceux qui n'ont pas d'entente écrite, ceux qui perçoivent les bénéficiaires comme ayant un comportement plus difficile que les autres locataires ou qui sont peu ou pas du tout satisfaits des divers aspects de la gestion du programme.

Par ailleurs, selon le sondage, l'intention des propriétaires quant à leur participation au programme n'est pas reliée significativement aux variables suivantes : la taille de l'office d'habitation, le territoire (île de Montréal ou ailleurs), le type d'immeuble, le fait pour le propriétaire d'habiter l'immeuble, la satisfaction du

propriétaire quant au mode de paiement de la subvention, la perception que les locataires subventionnés paient leur loyer plus, ou moins, régulièrement que les autres.

Les résultats d'une analyse plus poussée sont présentés au tableau 30. La régression logistique permet d'estimer la force de l'association entre l'intention des propriétaires et chacune des variables indépendantes, en contrôlant la valeur des autres variables. Le rapport de cotes est le rapport entre les deux rapports de probabilité de l'intention de poursuivre ou non sa participation au PSL pour 1) le groupe testé (catégorie donnée) et 2) le groupe de référence (catégorie dont le rapport de cotes = 1).

Seulement une variable comparative entre les bénéficiaires et les autres locataires se révèle associée à l'intention des propriétaires, selon ce modèle : le volume de plaintes formulées par les uns et les autres. Les propriétaires percevant les bénéficiaires comme semblables aux autres locataires sont plus portés à avoir l'intention de poursuivre leur participation au programme (rapport de cotes = 2,16) que s'ils les perçoivent comme formulant plus de plaintes que les autres locataires (rapport de cotes = 1,00). Il en est de même de ceux qui ne sont pas en mesure de comparer (rapport de cotes = 5,11). Et cela, à valeurs égales pour les autres variables présentes dans le modèle.

Un niveau élevé de satisfaction du propriétaire concernant la durée de l'entente avec l'organisme est fortement associé à l'intention de poursuivre sa participation (rapport de cotes = 9,62), en comparaison à un niveau faible (rapport de cotes = 1,00). Le niveau de satisfaction des propriétaires relatif à trois autres aspects (choix des locataires, hausses annuelles de loyer, satisfaction globale quant à la qualité du service donné par l'organisme) est également associé à leur intention de poursuivre ou non leur participation. L'ensemble de ces variables permet d'expliquer environ 40 % de la variabilité de l'intention des propriétaires ; les autres sources de variabilité, externes au modèle, ne sont pas connues.

Concernant le lien entre la satisfaction à propos de la durée de l'entente et l'intention des propriétaires, on peut se demander si c'est la durée proprement dite qui est en cause. Des analyses exploratoires (non présentées) ont montré que peu importe la durée prévue de l'entente, un niveau élevé de satisfaction quant à sa durée est lié à l'intention des propriétaires de poursuivre leur participation. La durée elle-même n'y est pas reliée.

Finalement, les variables suivantes ne sont pas reliées significativement à l'intention des propriétaires de poursuivre leur participation au programme lorsque les variables précédentes sont prises en compte : le type d'organisme, le type d'immeuble, le nombre d'immeubles possédés, l'ancienneté de l'entente ou

sa durée prévue, la satisfaction quant aux formulaires administratifs à remplir, à l'accessibilité du personnel de l'organisme ou à la qualité de l'information fournie par l'organisme, de même que la comparaison entre les bénéficiaires et les autres loca-

taires relative à la stabilité résidentielle, aux exigences sur l'entretien de leur logement, aux relations qu'ils entretiennent avec le propriétaire et avec les autres locataires.

TABEAU 29

INTENTION DES PROPRIÉTAIRES DE CONTINUER DE PARTICIPER AU PSL SELON CERTAINS FACTEURS ASSOCIÉS, VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, QUÉBEC, 2011

CATÉGORIE (NOMBRE)	OUI	NON	NE SAIS PAS	P DU CHI-DEUX
POURCENTAGE				
Type d'organismes gestionnaires				0,0492
OBNL (251)	85,3	9,1	5,6	
Office d'habitation (553)	77,4	14,9	7,6	
Nombre de logements locatifs possédés au Québec (QP1)				0,0631
1 à 10 logements (273)	80,3	9,9	9,8	
11 à 30 logements (191)	79,0	15,7	5,3	
31 logements et plus (287)	80,2	15,0	4,8	
Ancienneté de l'entente avec l'organisme selon le propriétaire (QE2)				< 0,0001
1 à 4 ans (268)	86,7	7,0	6,3	
5 à 9 ans (74)	81,1	14,4	4,5	
10 à 35 ans (172)	81,6	14,4	4,1	
Pas d'entente écrite (165)	69,2	16,1	14,7	
Ne sais pas (125)	71,0	24,8	4,1	
Durée de l'entente avec l'organisme selon le propriétaire (QE3)				0,0002
Annuelle ou 2 à 4 ans (254)	88,0	7,1	5,0	
5 ans (148)	80,1	15,0	4,9	
6-34 ans ou illimitée (183)	76,9	17,1	6,0	
Pas d'entente écrite (165)	69,2	16,1	14,7	
Ne sais pas (53)	81,4	14,5	4,0	
En comparaison aux autres locataires				
Les bénéficiaires formulent... (QF1)				< 0,0001
Plus de plaintes (156)	65,2	25,6	9,3	
Moins de plaintes (44)	75,4	19,6	5,0	
C'est semblable (517)	84,1	9,8	6,1	
Ne s'applique pas : ne peut comparer (74)	84,4	5,8	9,9	
Les bénéficiaires gardent leur logement... (QF2)				non valide ¹
Plus longtemps (367)	79,3	14,1	6,6	
Moins longtemps (20)	73,7	19,2	7,1	
C'est semblable (316)	83,1	12,5	4,5	
Ne sais pas (75)	67,9	11,8	20,3	
L'entretien du logement des bénéficiaires est... (QF5)				non valide ²
Plus exigeant que celui des autres (197)	71,3	20,4	8,3	
Moins exigeant (26)	83,1	8,5	8,5	
C'est semblable (536)	83,0	10,9	6,1	
Leurs dépenses en électricité ou chauffage sont... (QF6)				0,0159
Plus élevées que celles des autres (73)	69,4	22,9	7,7	
Moins élevées ou c'est semblable (327)	85,1	10,4	4,5	
Le locataire les paie lui-même (295)	75,1	15,5	9,4	
Ne sais pas (83)	82,8	9,2	8,0	

**TABEAU 29 (SUITE)**

INTENTION DES PROPRIÉTAIRES DE CONTINUER DE PARTICIPER AU PSL SELON CERTAINS FACTEURS ASSOCIÉS, VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, QUÉBEC, 2011

CATÉGORIE (NOMBRE)	OUI	NON	NE SAIS PAS	P DU CHI-DEUX
POURCENTAGE				
Les relations que les bénéficiaires entretiennent avec les autres locataires sont... (QF4)				non valide ³
Meilleures (30)	85,2	7,4	7,4	
Moins bonnes (91)	55,3	35,9	8,8	
C'est semblable (601)	83,8	10,4	5,8	
Ne sais pas (55)	70,6	11,7	17,8	
Vos relations avec les bénéficiaires sont... (QF7)				non valide ³
Meilleures qu'avec les autres locataires (29)	92,3	7,7	0,0	
Moins bonnes (86)	57,0	31,3	11,7	
C'est semblable (654)	82,1	11,3	6,6	
Satisfaction du propriétaire relative ...				< 0,0001
Au choix des locataires (QE6A1)				
Très/assez satisfait (510)	88,1	7,3	4,6	
Peu/pas du tout satisfait (139)	54,9	35,6	9,6	
Ne s'applique pas : les choisit lui-même (131)	77,0	12,0	10,9	
À la durée de l'entente ¹ (QE6B1)				< 0,0001
Très/assez satisfait (506)	89,4	6,4	4,2	
Peu/pas du tout satisfait (63)	38,9	50,6	10,5	
Pas d'entente écrite/Ne s'applique pas (209)	69,8	17,8	12,3	
Aux formulaires à fournir annuellement (QE6C1)				< 0,0001
Très/assez satisfait (574)	84,4	10,2	5,4	
Peu/pas du tout satisfait (58)	57,8	29,2	12,9	
S.O., car ne remplit aucun formulaire (162)	71,5	17,5	11,0	
Aux hausses annuelles de loyer (QE6E1)				< 0,0001
Très/assez satisfait (407)	89,5	6,3	4,2	
Peu/pas du tout satisfait (323)	68,0	22,3	9,7	
Ne s'applique pas (56)	83,3	6,5	10,2	
À l'accessibilité du personnel de l'organisme (QH1)				< 0,0001
Très/assez satisfait (658)	83,0	11,1	5,9	
Peu/pas du tout satisfait (105)	62,3	27,4	10,3	
À la qualité de l'information qui leur est transmise par l'organisme (QH2)				< 0,0001
Très/assez satisfait (680)	83,8	9,9	6,3	
Peu/pas du tout satisfait (78)	56,8	32,4	10,8	
À la qualité du service de l'organisme, globalement (QH3)				< 0,0001
Très/assez satisfait (681)	83,9	10,5	5,6	
Peu/pas du tout satisfait (73)	41,9	43,6	14,5	
Total (N=804)	79,9	13,1	7,0	

1. Le test du chi-deux réalisé en regroupant les catégories *non* et *nsp* de l'intention de continuer est significatif au seuil de 0,0446.2. Le test du chi-deux réalisé en regroupant les catégories *non* et *nsp* de l'intention de continuer est significatif au seuil de 0,0040.3. Le test du chi-deux réalisé en regroupant les catégories *non* et *nsp* de l'intention de continuer est significatif au seuil de < 0,0001.

Source : sondage auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing, compilation SHQ.

TABLEAU 30

MODÈLE DE RÉGRESSION LOGISTIQUE DES LIENS ENTRE L'INTENTION DES PROPRIÉTAIRES DE CONTINUER DE PARTICIPER AU PSL ET CERTAINS FACTEURS ASSOCIÉS, VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, QUÉBEC, 2011

INTENTION DES PROPRIÉTAIRES : OUI VS NON			
VARIABLES INDÉPENDANTES ¹ :	SEUIL DU TEST STATISTIQUE	RATIO DE COTES ²	(IC À 95 %) ³
En comparaison avec les autres locataires...			
Les bénéficiaires formulent... (QF1)	0,0003		
Plus de plaintes		1,00	-
Moins de plaintes		0,51	(0,19-1,33)
C'est semblable		2,16	(1,26-3,70)
S.O. car ne peut comparer		5,11	(1,56-16,77)
Satisfaction du propriétaire relative...			
Au choix des locataires (QE6A1)	< 0,0001		
Très/assez satisfait		3,54	(2,01-6,25)
Peu/pas du tout satisfait		1,00	-
Choisit lui-même ses locataires		2,38	(1,10-5,14)
À la durée de l'entente (QE6B1)	< 0,0001		
Très/assez satisfait		9,62	(4,94-18,76)
Peu/pas du tout satisfait		1,00	-
Pas d'entente écrite		1,79	(0,89-3,61)
Aux hausses annuelles de loyer (QE6E1)	< 0,0001		
Très/assez satisfait		3,42	(1,97-5,93)
Peu/pas du tout satisfait		1,00	-
Ne s'applique pas		2,64	(0,76-9,15)
À la qualité du service de l'organisme, globalement (QH3)	0,0124		
Très/assez satisfait		2,17	(1,18-3,99)
Peu/pas du tout satisfait		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 40,2 % de la variabilité de l'intention des propriétaires de continuer à participer au programme (R² maximum du modèle).

2. Le ratio de cotes donne un ordre de grandeur comparatif de la probabilité sans toutefois mesurer la probabilité.

3. Le sigle IC signifie « intervalle de confiance du ratio de cotes ». Les catégories qui se démarquent de façon significative sont celles dont l'IC n'inclut pas la valeur « 1 ».

Source : sondage auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Résos recherche marketing, compilation SHQ.



5. RÉSULTATS: L'IMPACT DU PROGRAMME

5.1 SATISFACTION DES GESTIONNAIRES ET DES PROPRIÉTAIRES

Question 12. Les acteurs sont-ils satisfaits du programme?

BESOIN DE FORMATION DES GESTIONNAIRES

Questionnés sur le degré d'utilité d'une formation sur le programme, environ la moitié des gestionnaires disent qu'une telle formation leur serait très utile (20,9 %) ou assez utile (31,4 %). C'est le cas des gestionnaires de coopératives et d'OBNL ainsi que celui des gestionnaires d'offices d'habitation. Parmi ceux qui souhaitent cette formation, 46,8 % tiennent d'abord à avoir une présentation générale du programme, des derniers changements adoptés et du guide de gestion. Sont ensuite mentionnés le règlement sur l'attribution des logements (29,8 %), le règlement sur les conditions de location (18,9 %), et plus particulièrement le calcul de la part de loyer du ménage (27,4 %), et les formulaires à remplir (19,8 %). Dans de plus faibles proportions, on mentionne les aspects informatiques, légaux, administratifs et comptables, ainsi que les réclamations, l'entente avec le propriétaire, les types de clientèle du programme, etc. Bref, les sujets sont nombreux.

AUTRES COMMENTAIRES DES GESTIONNAIRES

À la suite d'une question ouverte, 32 % des 422 gestionnaires ont fait des commentaires sur le programme. Les principaux commentaires portent sur le besoin d'avoir davantage de logements subventionnés; les délais trop longs pour obtenir des réponses de la part de la SHQ, qu'ils attribuent au type d'organisation; des commentaires positifs généraux sur le programme. Les délais trop longs sont mentionnés surtout par les gestionnaires de coopératives.

D'autres commentaires portent sur l'augmentation des loyers et du loyer médian (surtout parmi les offices d'habitation) ou sur le besoin de simplification et de clarification du programme (surtout parmi les organismes, OBNL et offices d'habitation, qui gèrent le volet ACL). L'annexe 9 présente une liste complète des commentaires.

SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES ENVERS LES GESTIONNAIRES

Dans leurs échanges concernant le Programme de supplément au loyer, les propriétaires sont en majorité très (52 %) ou assez (34 %) satisfaits de l'accessibilité du personnel de l'organisme gestionnaire. Quelques-uns le sont peu (9 %) ou pas du tout (5 %). Les coopératives ou les OBNL tendent à être plus nombreux dans la catégorie « très satisfaits » que les propriétaires du marché privé (seuil du chi-deux à 0,10). On tend à être moins satisfaits (peu ou pas du tout) des offices d'habitation que des OBNL gestionnaires (16 % c. 5 %). Concernant la taille des offices d'habitation, c'est uniquement envers les offices d'habitation de 1 000 logements et plus (22 %) que les propriétaires des deux groupes se disent peu ou pas du tout satisfaits. L'insatisfaction croît avec l'ancienneté de l'entente entre l'organisme et le propriétaire (8 %, 12 % et 18 % selon que l'entente date de 0-4 ans, 5-9 ans ou 10 ans et plus).

La satisfaction des propriétaires quant à la qualité de l'information qui leur est transmise et la connaissance de leur dossier est du même ordre de grandeur: 51 % sont très satisfaits, 39 % le sont assez, 7 % le sont peu et 3 % ne le sont pas du tout. On n'observe pas de différence à ce titre entre les groupes de propriétaires privés ou les coops-OBNL. C'est envers les offices d'habitation, plus que les OBNL, que les propriétaires des deux groupes se déclarent peu ou pas du tout satisfaits (13 % c. 3 %) et, en particulier, envers les offices de plus grande taille (1 000 logements et plus, 15 %; moins de 1 000 logements, 4 %). L'ancienneté de l'entente n'est pas liée à cet aspect de la satisfaction.

La satisfaction globale des propriétaires envers la qualité du service reçu des organismes gestionnaires est la suivante: 55 % sont très satisfaits, 36 % le sont assez, 5 % le sont peu et 3 % ne le sont pas du tout. Les coopératives ou les OBNL sont plus souvent très satisfaits que les propriétaires de logements privés (66 % c. 54 %). Les deux groupes de propriétaires sont moins souvent satisfaits des offices d'habitation (11 %) que des OBNL (3 %) et des offices de plus grande taille que des offices de plus petite taille (1 000 logements et plus, 13 %; moins de 1 000 logements, 5 %). Une entente récente concernant le programme suscite un peu plus de satisfaction (97 %) qu'une entente datant de 5-9 ans (90 %) ou de 10 ans et plus (91 %).

5.2 SATISFACTION ET AUTRES EFFETS DU PROGRAMME SUR LES BÉNÉFICIAIRES

Question 13. Les bénéficiaires sont-ils satisfaits du programme ?

Le niveau de satisfaction des bénéficiaires a été mesuré globalement en ce qui a trait au logement et à ses environs, et plus particulièrement sur divers aspects de la gestion. Près de neuf bénéficiaires sur dix (88,9 %) se disent globalement assez ou très satisfaits de leur logement et de ses environs. L'entretien du terrain (83,7 %) et les mesures de sécurité (85,3 %) regroupent plus de huit bénéficiaires satisfaits sur dix. Les réparations et la rapidité de réponse à leurs demandes regroupent un peu moins de gens tout aussi satisfaits (75 %). Les bénéficiaires du volet marché locatif privé sont plus souvent que les autres peu ou pas du tout satisfaits de ces deux derniers aspects, tandis que les bénéficiaires du volet coops-OBNL sont plus souvent que les autres très satisfaits de l'entretien du terrain et des espaces communs ou encore des mesures de sécurité.

Question 14. Quels sont les effets non prévus du programme sur les bénéficiaires ?

La présence perçue de criminalité a été vérifiée auprès des bénéficiaires afin de la comparer à celle mesurée précédemment dans les HLM publics.

Dans l'ensemble, 18,5 % des bénéficiaires déclarent la présence importante d'au moins un type d'actes criminels dans leur immeuble, soit le vol, le vandalisme, les voies de fait ou le trafic de produits illicites (drogues, cigarettes de contrebande). Cette proportion ne diffère pas significativement selon le volet du programme ni le type de territoire (RMR, AR ou autre, rural ou urbain). La présence d'au moins un type d'actes criminels est plus fréquente selon les ménages sans personne âgée : 21,4 % contre 9,6 %. Chacun des actes criminels est en cause dans cette différence. En 2009, la prévalence était plus élevée dans les HLM : 37,8 % selon les locataires de logements pour familles, 21,6 % selon les personnes âgées (pour un total de 28,5 %).

La satisfaction globale quant à son logement est fortement liée à la présence d'actes criminels. En présence d'actes criminels, 28,0 % des locataires sont peu ou pas satisfaits de leur logement, contre 6,7 % lorsqu'il n'y en a pas.

Question 15. Le milieu de localisation des logements favorise-t-il l'intégration sociale ?

On suppose que les logements subventionnés par un supplément au loyer favorisent davantage la mixité sociale que les HLM publics, parce que ces derniers concentrent les ménages à faible revenu dans un même ensemble immobilier et parce qu'ils sont généralement faciles à identifier par leur architecture. Les logements avec supplément au loyer sont, d'une part, des logements qui peuvent difficilement être différenciés des autres et, d'autre part, dont la proportion ne dépasse pas 20 % par immeuble, à l'exception des logements du programme ACL (volets I et II, de 20 à 50 % ; volet III, de 20 à 100 %). Cette proportion constitue un premier indicateur pour répondre à la question sur la mixité sociale.

Les autres indicateurs concernent plutôt la perception ou la situation des bénéficiaires : sentiment d'être à l'aise dans son quartier, relations avec les voisins, participation à des activités sociales et intégration à un emploi, qui sont des effets souhaités de la mixité sociale.

PROPORTION DE LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS DANS L'IMMEUBLE

Le tableau 31 montre que les immeubles où vit la clientèle des ménages à faible revenu incluent en grande majorité (73 %) moins de 20 % de logements subventionnés. Comme on s'y attendait, une bonne partie des immeubles pour personnes âgées en légère perte d'autonomie (39 %) regroupent de 20 % à moins de 50 % de logements subventionnés et la majorité (53 %) en regroupent davantage. Quant aux immeubles pour les ménages ayant des besoins particuliers, 86 % comptent la moitié ou plus de logements subventionnés.

**TABEAU 31**

PROPORTION DE LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS DANS L'IMMEUBLE SELON LA CLIENTÈLE VISÉE, QUÉBEC, 2011

	PERSONNE ÂGÉE EN LÉGÈRE PERTE D'AUTONOMIE	MÉNAGE AVEC DES BESOINS PARTICULIERS	AUTRES MÉNAGES À FAIBLE REVENU	ENSEMBLE DES CLIENTÈLES
Moins de 20 %	8 %	10 %	73 %	68 %
De 20 % à moins de 50 %	39 %	4 %	20 %	20 %
50 % et plus	53 %	86 %	7 %	11 %
Nombre	36	29	859	925

Source : sondage téléphonique auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing.

SENTIMENT D'ÊTRE À L'AISE DANS SON QUARTIER

Les bénéficiaires se disent en majorité très à l'aise (62,9 %) ou assez à l'aise (25,9 %) d'habiter leur quartier. Les autres se disent plus ou moins (6,9 %) ou pas du tout à l'aise (4,4 %). Le volet coops-OBNL semble favoriser ce bien-être : 71,4 % des bénéficiaires de ce volet se disent très à l'aise, contre 59,1 % dans le volet marché locatif privé. Le volet marché locatif privé regroupe un peu plus de personnes mal à l'aise dans leur quartier (6,5 %) que les autres volets (coops-OBNL, 2,8 %; ACL, 2,9 %).

RELATIONS AVEC LES VOISINS

Un peu plus de la moitié des bénéficiaires (53,3 %) fréquentaient certains de leurs voisins dans l'immeuble ou le voisinage, au moment du sondage. Ceux du volet marché locatif privé sont moins nombreux à le faire (40,7 %) que ceux des autres volets (coops-OBNL, 62,2 %; ACL, 62,3 %). Le fait de fréquenter des voisins est lié au type de ménage ; un ménage avec personne âgée est plus susceptible de fréquenter des voisins qu'une personne seule de moins de 65 ans (60,1 % c. 48,4 %).

Environ un bénéficiaire sur cinq (21,9 %) a été en conflit avec l'un de ses voisins au cours de la dernière année. Selon les données, cette situation ne varie pas en fonction du volet du programme. Cependant, elle est plus fréquente lorsque le répondant fait partie d'une famille avec enfants (30,1 %) que lorsqu'il s'agit d'une personne seule (18,1 %). Les raisons de ces conflits sont, par ordre de fréquence dans l'une ou l'autre des trois mentions possibles : le bruit (31,7 %), des nuisances de voisinage (15,7 %), le comportement agressif et intimidant d'un voisin (9,5 %), les enfants ou les jeunes (8,7 %), un animal domestique (7,4 %), le manque de politesse d'un voisin (7,1 %) et autres raisons diverses (moins de 5 % chacune) telles que des divergences d'opinions ou un conflit lié à la participation aux tâches.

PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS SOCIALES

Les bénéficiaires du PSL ont été invités à répondre à quelques questions sur leur participation à des activités dans leur immeuble, leur quartier ou leur village au cours des 12 derniers mois : activités sociales, fêtes ou rassemblements, activités physiques ou de plein air, ateliers ou séances d'information, sorties de groupe. Pour ceux du volet coops-OBNL ou ACL, s'ajoutait la participation à une assemblée générale ou à un comité de locataires. La majorité (62,2 %) a répondu oui à l'une ou l'autre de ces questions. Ceux qui ont participé à au moins une de ces activités viennent plus souvent des volets coops-OBNL (87,4 %) ou ACL (78,7 %) que du volet marché locatif privé (34,1 %). En excluant la participation aux activités propres aux coopératives ou aux OBNL (assemblée générale, comité de locataires), c'est respectivement 69,1 et 70,1 % des bénéficiaires qui ont participé dans ces deux catégories d'organismes.

Les personnes âgées en légère perte d'autonomie (sous-volet II d'ACL) ont participé à des activités dans une proportion de 74,3 %. De plus, les personnes âgées (56,5 %) et les couples avec enfants (58,9 %) sont plus susceptibles d'avoir participé que les personnes seules de moins de 65 ans (36,5 %). Un âge élevé ne constitue pas un frein à la participation, au contraire ; 78,1 % des personnes de 80 ans ou plus ont en effet participé à des activités. La participation est cependant limitée par un état de santé passable ou mauvais. Les bénéficiaires du PSL sont aussi actifs socialement que les locataires d'HLM publics qui, en 2009, avaient participé à 63,3 %, selon un sondage qui avait été fait pour évaluer ce programme.

La participation est élevée, en particulier dans les coopératives. En effet, dans ces dernières, 87,8 % des bénéficiaires ont participé à une assemblée générale des locataires et 61,9 %, à un comité de locataires, au cours des 12 derniers mois. De plus, chez 89,9 % des bénéficiaires qui habitent une coopérative, une personne du ménage en est membre, ce qui ne garantit toutefois pas la participation aux tâches.

INTÉGRATION EN EMPLOI

Parmi les bénéficiaires du PSL de moins de 65 ans, 29,1 % ont un emploi à temps plein ou à temps partiel. L'occupation principale est associée à l'âge, le taux d'emploi diminuant avec celui-ci. Parmi les locataires d'un HLM public, 22,8 % travaillaient en 2009 (tableau 32). C'est dans le sous-groupe des moins de 45 ans qu'on observe la différence du taux d'emploi entre les bénéficiaires du supplément au loyer et ceux d'un HLM (44,1 % contre 28,6 %). Rappelons qu'il s'agit ici d'une simple association entre l'occupation et le programme dont bénéficie la personne et non d'une relation de cause à effet. La présente étude ne permet pas de tenir compte du temps, ce qui est nécessaire pour conclure à une telle relation.

TABEAU 32

OCCUPATION PRINCIPALE DES BÉNÉFICIAIRES DE MOINS DE 65 ANS (EN %), PSL, 2011 ET HLM PUBLICS, 2009, QUÉBEC

	PSL	HLM PUBLICS
En emploi	29,1	22,8
Sans emploi	18,8	17,0
Incapables de travailler	35,5	26,9
Aux études/à la maison/retraité	16,5	33,4

Sources : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011 ; sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009.

TABEAU 33

PROPORTION (EN %) DE PERSONNES EN EMPLOI SELON LE GROUPE D'ÂGE, PSL, 2011 ET HLM PUBLICS, 2009, QUÉBEC

	PSL	HLM PUBLICS
Moins de 45 ans	44,1	28,6
45-54 ans	33,6	33,0
55-64 ans	11,8	12,8
Total, moins de 65 ans	29,1	22,8

Sources : sondage auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011 ; sondage mené auprès des locataires de HLM en 2009.





6. RÉSULTATS : L'EFFICIENCE DU PROGRAMME

6.1 COÛTS TOTAUX ET LEUR ÉVOLUTION 1999-2010

Les coûts du programme reposent principalement sur la différence entre le loyer reconnu et la part payée par les bénéficiaires. Les contributions de la SCHL, de la SHQ et des municipalités passent par les organismes gestionnaires qui la versent aux propriétaires. Des frais d'administration sont aussi remis aux organismes pour la recherche de logements et la gestion des ententes avec les propriétaires et, finalement, le programme assume d'éventuels dommages faits au logement par les bénéficiaires.

Les contributions publiques ne couvrent pas la totalité des loyers. La part du loyer que les bénéficiaires assument, incluant le chauffage et l'eau chaude, correspond à 25 % des revenus bruts du ménage. Les propriétaires disent assumer une partie des loyers non payés et des dommages faits au logement.

Par ailleurs, les loyers des volets coops-OBNL et ACL seraient plus élevés sans une subvention reçue grâce au programme fédéral de coopératives ou au programme ACL lors de la construction ou de la rénovation des immeubles. Pour le volet ACL, une estimation du coût moyen afférent à l'hypothèque de la subvention en 2010 a été faite, selon l'hypothèse d'un taux d'intérêt à 5 % et d'une période d'amortissement de 25 ans. Sans cette subvention, le loyer moyen de ce volet serait augmenté de 320 \$ par mois. Une telle estimation n'est pas disponible pour le programme fédéral de coopératives. Les coûts d'immobilisation des immeubles et leur amortissement, de même que la nature privée ou sans but lucratif de la propriété, n'ont pu être considérés dans le présent rapport. La prise en compte de ces aspects nécessiterait une étude plus approfondie.

Question 16. Combien coûte le programme et comment ont évolué les coûts depuis 1999 ?

COÛTS DES CONTRIBUTIONS DES GOUVERNEMENTS ET DES MUNICIPALITÉS

Les contributions de la SCHL, de la SHQ et des municipalités totalisent 63,295 millions de dollars en 2010, pour 19 769 unités locatives (tableau 34). Cela correspond à 281 \$ par logement, par mois, après ajustement pour le nombre de mois de subvention. Depuis 1999, le coût a diminué de 4 \$ dans le volet coops-OBNL et il a augmenté respectivement de 56 \$ et de 22 \$ par logement, par mois, dans les volets ACL et marché locatif privé, en dollars constants de 2010. En contrôlant ainsi l'effet de l'inflation propre au secteur du logement locatif, cela correspond à des variations respectives de -2 %, 25 % et 8 % pour ces volets. On suppose que la variation des contributions moyennes est principalement attribuable à la nouveauté du parc de logements et à la hausse des loyers, mais une part peut aussi être due à la variation du revenu des bénéficiaires. Il se peut également que la distribution des catégories de logements ait changé alors que leur nombre a augmenté de 62 % entre 1999 et 2010. Pendant la même période, selon l'Enquête sur les logements locatifs de la SCHL, le loyer moyen des logements locatifs de deux chambres à coucher dans les immeubles de trois logements et plus a augmenté de 20 %.

TABLEAU 34

COÛTS DU PROGRAMME ET DES LOYERS EN 2010 ET LEUR ÉVOLUTION DE 1999 À 2010, QUÉBEC

	VOLET COOPS- OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC ¹	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL
Coûts du programme et des loyers en 2010				
Nombre de logements	3 781	9 035	6 953	19 769
Contribution publique au loyer ² (M \$)	10 093	28 543	24 659	63 295
Frais administratifs et de livraison (M \$)	1	978	1 343	2 067
Part des frais administratifs et de livraison sur les coûts totaux	0,0 %	3,3 %	5,2 %	3,2 %
Loyer moyen mensuel (plus forfaitaires)	563 \$	609 \$	603 \$	598 \$
Contribution publique moyenne au loyer/mois/logement ^{2,3}	230 \$	284 \$	305 \$	281 \$
Frais administratifs et de livraison moyens/mois/logement ³	0 \$	9 \$	17 \$	9 \$
Coûts moyens/mois/logement (loyer et autres coûts)	230 \$	293 \$	322 \$	290 \$
Contribution moyenne des bénéficiaires au loyer/mois/logement ³	333 \$	325 \$	298 \$	317 \$
Part du loyer assumée par les bénéficiaires (moyenne)	59,1 %	53,0 %	49,4 %	52,9 %
Évolution de 1999 à 2010				
Nombre de logements en 1999	4 545	702	6 951	12 198
Variation du nombre de logements de 1999 à 2010	(764)	8 333	2	7 571
Contribution publique au loyer en 1999 (M \$ constants) ^{2,4}	14 901	1 744	28 655	45 299
Contribution publique moyenne au loyer/mois/logement en 1999 (\$ constants) ^{2,4}	234 \$	228 \$	283 \$	n. d.
Variation de la contribution publique moyenne au loyer/mois/logement (\$ constants) entre 1999 et 2010	(4 \$)	56 \$	22 \$	n. d.
Variation de la contribution moyenne au loyer/mois/logement (%) entre 1999 et 2010	-1,6 %	24,6 %	7,7 %	n. d.

1. Les volets Achat-Rénovation et PRIL sont regroupés avec le volet AccèsLogis Québec.

2. Il s'agit des contributions fédérales, provinciales et municipales.

3. Les contributions moyennes au loyer et les frais administratifs sont ajustées pour le nombre de mois subventionnés.

4. En dollars constants de 2010, ajustés pour l'indice du prix des logements loués au Québec selon Statistique Canada, CANSIM, matrice 326-0020.

Sources : Service de suivi des conventions, juin 2011 ; Étude des crédits 2000-2001 ; Étude des crédits 2005-2006 ; Étude des crédits 2011-2012.

PART PAYÉE PAR LES BÉNÉFICIAIRES

La part du loyer payée par les bénéficiaires est de 52,9 % pour l'ensemble du programme. Elle varie de 49,4 % (volet marché locatif privé) à 59,1 % (volet coops-OBNL). Selon l'étude de Gaudreault³⁵ concernant l'impact de la fin des ententes d'exploitation sur les coopératives d'habitation québécoises, 72 % des coopératives devraient augmenter leur loyer en vue de la fin des ententes d'exploitation. Selon le cas, les recommandations vont de 3 à 5 % d'augmentation pendant cinq ans, et de 5 à 10 % pendant quelques années. À cela devrait s'ajouter, pour plusieurs coopératives, une diminution de certaines dépenses et une participation accrue des membres aux tâches. Il est donc possible que le loyer le plus faible dans le volet coops-OBNL doive être revu à la hausse.

FRAIS D'ADMINISTRATION

Pour les frais d'administration du programme, les offices d'habitation et les organismes sans but lucratif reçoivent un montant de la SHQ qui varie selon l'entente dont dépendent les unités subventionnées. Ces montants représentent 3 % des coûts totaux et 5 % dans le volet marché locatif privé (tableau 34).

Mentionnons que peu de frais administratifs sont versés pour le volet coops-OBNL, car une bonne part de l'administration est assumée par les organismes qui comptent entre autres sur le bénévolat des membres. Le volet marché locatif privé comporte des frais pour la recherche de logements et les ententes avec les propriétaires. Les frais administratifs reconnus sont plus élevés pour les logements destinés aux personnes handicapées, en raison des obstacles supplémentaires à surmonter pour trouver ou adapter un logement.

35. Allan Gaudreault, *Fin des accords d'exploitation : défis et opportunités pour les coopératives d'habitation québécoises*, Rapport de recherche, programme de subventions de recherche, Société canadienne d'hypothèques et de logement, janvier 2007.



Questionnés à ce sujet, 55,3 % des gestionnaires considèrent que les sommes reçues couvrent suffisamment les frais d'administration. En moyenne, les gestionnaires estiment que ces frais sont couverts à 83,7 %. Les gestionnaires d'OBNL tendent à évaluer que la couverture est moindre, mais la précision des données est faible en raison du petit nombre d'organismes interrogés. La couverture des frais d'administration du programme est plus élevée dans les offices d'habitation de petite taille : elle est complète pour 67,2 % de ceux-ci, contre 46,3 % pour les offices de taille moyenne, et elle n'est complète pour aucun des offices de grande taille.

RÉCLAMATIONS POUR LOYERS NON PAYÉS ET DOMMAGES FAITS AU LOGEMENT

Un peu moins du tiers des organismes gestionnaires ont déjà eu à faire des réclamations pour un loyer non payé ou des dommages faits au logement (31,4 %), et cela, autant les coopératives ou les OBNL que les offices d'habitation. Pour 34,4 % d'entre eux, la dernière réclamation a eu lieu en 2010. On peut ainsi déduire qu'environ un organisme sur dix (31,4 % x 34,4 %) a eu à faire des réclamations auprès du locataire ou de l'organisme gestionnaire en 2010.

Le montant moyen de la dernière réclamation s'élève à 2 637 \$ et le montant moyen obtenu, à 1 972 \$. Un petit nombre d'organismes n'a pas fait de réclamation, mais aurait pu en faire. En tenant compte de ces derniers également, le montant moyen de la perte s'élève à 2 176 \$. Il est passablement plus élevé pour les offices d'habitation (4 207 \$) que pour les coopératives ou les OBNL (respectivement 459 \$ et 461 \$). Il s'agit toutefois d'approximations, ces montants ayant été mentionnés de mémoire lors de l'entrevue téléphonique.

Le recours à la Régie du logement a été le principal moyen utilisé concernant le dernier grief (57,4 % des organismes). Une entente avec le locataire a été privilégiée par 12,3 % des organismes. D'autres moyens sont mentionnés par un petit nombre de répondants qui ont, selon les cas, poursuivi le locataire, pris une entente avec le propriétaire ou l'assurance, expulsé le locataire, pris contact avec la personne-ressource du locataire, assumé les pertes.

Les propriétaires, eux, sont 22 % à avoir déjà eu des réclamations à faire au sujet d'un locataire subventionné. Il s'agit moins souvent de propriétaires privés (20 %) que de coopératives ou d'OBNL (36 %), ce qui est analogue aux réponses de ce dernier groupe (selon les réponses des organismes gestionnaires) dans les cas où il gère ses logements subventionnés. On observe une tendance à une plus grande fréquence des réclamations de la part des coopératives que des OBNL. Selon toute logique, la fréquence est plus élevée chez les groupes ayant une entente depuis plus longtemps ou possédant plus d'unités de supplément au loyer. La fréquence est également plus élevée chez les propriétaires liés à des offices d'habitation de plus grande taille. On observe une perte dans 52 % des cas lors de la dernière réclamation, si l'on soustrait le montant obtenu de celui qui a été réclamé ou qui aurait pu l'être. Cette perte varie de moins de 500 \$ (21 %) à 500 \$-999 \$ (11 %), 1 000 \$-4 999 \$ (16 %) ou 5 000 \$ et plus (4 %). D'après leurs réponses, 6 % des propriétaires du marché privé et 9 % des coopératives ou des OBNL auraient eu des réclamations à faire en 2010.

En dernier recours, peu de ces réclamations parviennent à la SHQ. Selon les données du Service de suivi des conventions, entre 2000 et 2009, cinq organismes par année en moyenne ont fait une réclamation. En 2009 par exemple, un montant total de 17 700 \$ a été réclamé, dont 93 % ont été assumés par la SHQ.

6.2 COÛTS, AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS PAR VOLET

Question 17. Comment se comparent les volets quant à leurs coûts, avantages et inconvénients ?

Les coûts ainsi que les principaux avantages et inconvénients des divers volets du PSL sont présentés au tableau 35. Les coûts publics du programme incluent la contribution gouvernementale et municipale au loyer et les frais d'administration et de livraison. Ils n'incluent pas, tel qu'il est mentionné plus haut, les coûts des programmes dans lesquels sont insérés les volets coops-OBNL et ACL, soit le programme fédéral de coopératives ou le programme ACL. Les avantages et les inconvénients étant difficilement chiffrables, on ne peut comparer seulement les coûts par logement pour évaluer l'efficacité du programme. Quelle est la valeur de la satisfaction des bénéficiaires, de l'état des logements ou du taux de non-attribution, par exemple ? Selon l'importance accordée à l'un ou l'autre des avantages, les coûts peuvent être relativisés.

Quelques-uns des avantages et des inconvénients ne sont pas uniquement attribuables au programme, ils sont aussi liés au milieu; c'est le cas en ce qui concerne le sentiment d'être à l'aise d'habiter son quartier, la participation à des activités sociales ou la proximité des services. Par ailleurs, certains des avantages ou des inconvénients sont de nature individuelle alors que d'autres sont de nature sociale, comme l'adaptation des logements pour personne handicapée ou la sous-occupation des logements de deux chambres ou plus. Les immeubles de plus petite taille sont considérés comme favorisant l'intégration sociale, étant donné leur insertion dans le milieu et la plus faible concentration de ménages à faible revenu. L'ancienneté des bénéficiaires dans le programme est utilisée comme un indicateur de stabilité résidentielle.

Avec une contribution de 230 \$ par mois, par logement, le volet coops-OBNL s'avère moins coûteux que les autres volets du PSL. Le volet ACL (regroupé avec les volets AR et PRIL) coûte 293 \$ et le volet marché locatif privé, 321 \$. La distribution des catégories de logements diffère cependant d'un volet à l'autre. Par exemple, 44 % des logements du volet coops-OBNL comptent deux chambres à coucher ou plus; pour le volet marché locatif privé, c'est 49 % et pour le volet ACL, 33 %. Pour une comparaison plus juste, une standardisation du loyer a été faite en fonction de la distribution des catégories de logement, le volet coops-OBNL servant de référence. Après standardisation, l'écart s'amenuise légèrement entre les volets ACL et marché locatif privé.

Le volet ACL vient en second quant aux coûts standardisés du programme. Quels sont ses avantages par rapport au volet coops-OBNL? Le volet se démarque par quelques avantages sociaux: il y a plus de logements adaptés pour personnes handi-

capées, moins de logements en mauvais état et un taux de sous-occupation moins élevé. Des avantages individuels ont trait à la proximité des services ou des équipements suivants: le transport en commun, divers commerces et un centre de loisirs. Cependant, la proximité d'un parc ou d'un terrain de jeu est moins fréquente, plus de bénéficiaires déclarent avoir des relations difficiles avec le représentant de l'organisme et les bénéficiaires de moins de 45 ans sont moins enclins à participer à des activités sociales, que dans le volet coops-OBNL.

Le volet marché locatif privé est le plus coûteux des trois volets. Quels sont ses avantages par rapport aux autres volets? On y trouve des immeubles de moins de 15 logements en plus grande proportion que dans le volet ACL; plus d'immeubles adaptés pour les personnes handicapées; un taux de non-attribution moins élevé; un taux de sous-occupation un peu moins élevé que dans le volet coops-OBNL. Quant aux avantages individuels, la proximité du transport en commun y est plus fréquente que dans le volet coops-OBNL. Le volet marché locatif privé semble également favoriser la stabilité résidentielle, mesurée par l'ancienneté dans le programme, en comparaison au volet coops-OBNL, le volet ACL étant trop récent pour être comparé à ce titre. Néanmoins, le volet marché locatif privé compte plus de logements ayant besoin de réparations majeures. Il comporte également l'inconvénient de relations plus souvent difficiles pour les bénéficiaires avec le propriétaire ou son représentant. Enfin, les avantages individuels qu'un coût plus élevé pourrait engendrer ne sont pas présents: moins de bénéficiaires sont à l'aise dans le quartier, ils sont moins nombreux à avoir participé à des activités sociales, le groupe de moins de 45 ans est globalement moins satisfait de son logement et des environs, et moins de logements sont à proximité des commerces ou d'un centre de loisirs.

**TABLEAU 35****COÛTS, AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES PRINCIPAUX VOILETS DU PSL, QUÉBEC**

	VOLET COOPS- OBNL	VOLET ACCÈSLOGIS QUÉBEC ¹	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	TOTAL PSL	P DU CHI-DEUX
Nombre de logements subventionnés	3 781	9 035	6 953	19 769	n. d.
Contribution publique au programme (moyenne/mois/logement)	230 \$	293 \$	321 \$	290 \$	n. d.
Contribution publique au programme (moyenne/mois/logement standardisée) ²	230 \$	298 \$	316 \$	n. d.	n. d.
Avantages					
Immeubles de moins de 15 logements	n. d.	41,7 %	72,4 %	68,3 %	< 0,0001
Logements adaptés pour personnes handicapées	2,9 %	6,6 %	13,6 %	7,7 %	n. d.
Bénéficiaires bien/assez à l'aise d'habiter leur quartier	92,3 %	90,9 %	85,0 %	88,8 %	0,0070
Transport en commun à 1 km ou moins	76,6 %	83,0 %	84,7 %	82,2 %	0,0230
Commerces autres qu'une épicerie ou un dépanneur à 1 km ou moins	68,3 %	74,2 %	62,6 %	68,0 %	0,0020
Centre de loisirs à 1 km ou moins	50,9 %	55,8 %	43,0 %	49,3 %	0,0410
Parc ou terrain de jeu à 1 km ou moins	79,3 %	73,6 %	74,2 %	75,1 %	0,0230
Bénéficiaires ayant participé à une activité sociale ³ – moins de 65 ans	87,6 %	73,0 %	35,4 %	57,3 %	< 0,0001
Bénéficiaires ayant participé à une activité sociale ³ – 65 ans et plus	87,0 %	88,0 %	25,9 %	75,1 %	< 0,0001
Bénéficiaires très/assez satisfaits de leur logement – moins de 45 ans	92,1 %	91,4 %	75,9 %	85,1 %	0,0076
Bénéficiaires très/assez satisfaits de leur logement – 45-64 ans	91,0 %	87,9 %	86,7 %	87,9 %	0,5624
Bénéficiaires très/assez satisfaits de leur logement – 65 ans et plus	93,4 %	93,9 %	95,2 %	94,0 %	non valide
Bénéficiaires du PSL depuis 10 ans et plus – moins de 45 ans	11,2 %	1,8 %	15,7 %	9,5 %	0,0487
Bénéficiaires du PSL depuis 10 ans et plus – 45-64 ans	32,0 %	17,5 %	43,4 %	33,6 %	< 0,0001
Bénéficiaires du PSL depuis 10 ans et plus – 65 ans et plus	49,5 %	8,7 %	69,3 %	33,7 %	< 0,0001
Inconvénients					
Taux de non attribution (unités en réserve)	12,9 %	13,0 %	10,5 %	12,1 %	S. O.
Logements de 2 c.c. et plus sous-occupés (au moins 2 c.c. non occupées)	4,9 %	1,2 %	3,5 %	2,9 %	S. O.
Logements nécessitant des réparations majeures, selon les bénéficiaires	12,6 %	9,1 %	15,2 %	12,4 %	< 0,0010
Bénéficiaires ayant des relations difficiles avec le propriétaire ou le responsable	7,7 %	10,2 %	15,8 %	12,0 %	0,0020

1. Les volets Achat-Rénovation et PRIL sont regroupés avec le volet AccèsLogis Québec.

2. Le coût moyen du loyer reconnu a été standardisé selon la distribution des catégories de logement (nombre de chambres à coucher) ajustées pour les mois subventionnés du volet coops-OBNL.

3. Participation à au moins une activité sociale dans l'immeuble, le quartier ou le village, sur 12 mois (fête, rassemblement, séance d'information, sortie de groupe, assemblée générale, etc.)

Sources : Service de suivi des conventions, juin 2011 (PSL) et septembre 2011 (HLM) ; sondage auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, compilation : Multi Réso recherche marketing et SHQ ; sondage auprès de l'ensemble des gestionnaires du PSL, Zins Beauchesne et associés, compilation : Société d'habitation du Québec ; sondage auprès des bénéficiaires du PSL, compilation : SOM recherches & sondages et SHQ ; sondage mené auprès des locataires d'HLM en 2009, compilation : Société d'habitation du Québec.

Le volet coops-OBNL, le moins coûteux, semble avantageux pour les bénéficiaires : plus de bénéficiaires sont à l'aise dans leur quartier que dans le volet marché locatif privé ; plus de bénéficiaires sont globalement satisfaits de leur logement dans les groupes d'âge de moins de 65 ans ; la participation sociale des bénéficiaires est plus élevée ; enfin, la proximité d'un parc ou d'un terrain de jeu y est plus fréquente. Le taux élevé de non-attribution des unités réservées constitue un inconvénient que ce volet partage avec le volet ACL.

Il semble que les coûts plus élevés d'un volet du programme n'entraînent pas nécessairement des avantages, mais que chaque volet comporte les siens. Dans l'ensemble, le volet coops-OBNL s'oppose au volet marché locatif privé, le premier comportant plusieurs avantages pour l'individu (niveau élevé de satisfaction globale, sentiment d'être à l'aise dans son quartier, participation sociale élevée, proximité d'un parc ou d'un terrain de jeu) alors que le second présente plus d'inconvénients (logements en moins bon état, relations difficiles avec le propriétaire), mais comporte plusieurs avantages sociaux (logements adaptés, taux plus faible de non-attribution). Le volet ACL ressemble à l'un ou l'autre des volets selon les critères.

Comparaison avec le programme HLM public

Par ailleurs, le PSL s'adresse à la même clientèle que le programme HLM public et est soumis aux mêmes règlements sur l'attribution et les conditions de location. Les deux programmes diffèrent par leur mode de propriété, de financement et de gestion. Le financement correspond au déficit

d'exploitation pour l'ensemble immobilier plutôt qu'à une contribution par logement. Les coûts ne peuvent être comparés, pour les mêmes raisons que celles évoquées plus haut relativement aux volets du PSL. Néanmoins, une comparaison de leurs avantages et inconvénients peut s'avérer éclairante (tableau 36).

La participation à des activités sociales chez les bénéficiaires est plus élevée dans les volets coops-OBNL et ACL que dans les HLM publics ; elle est moins élevée dans le volet marché locatif privé. La stabilité résidentielle des locataires d'HLM s'apparente à celle des bénéficiaires du volet marché locatif privé dans le groupe des moins de 65 ans. (Le volet ACL, plus récent, n'est pas comparable.) Dans le groupe des aînés, elle est plus élevée dans le volet marché locatif privé. D'autres aspects distinguent les programmes. Le PSL engendre moins de sous-occupation des logements de deux chambres à coucher et plus et compte plus de logements adaptés pour personnes handicapées, plus d'immeubles de moins de 15 logements qui s'intègrent mieux dans l'environnement et un élément possiblement relié à cette intégration : la fréquence plus faible d'actes criminels. Deux de ces avantages du PSL ne se confirment pas dans chacun des volets. La sous-occupation plus faible est celle des volets ACL et marché locatif privé ; la fréquence des immeubles de moins de 15 logements est due au volet marché locatif privé. Du côté des HLM publics, les logements sont plus récents que ceux du volet marché locatif privé, le seul pour lequel la donnée est disponible. Finalement, les bénéficiaires de 45 ans et plus des deux programmes sont, en général, également satisfaits de leur logement. Cependant, les moins de 45 ans sont plus satisfaits dans les volets coops-OBNL et ACL que dans les HLM publics.

**TABLEAU 36**

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DU PSL ET DU PROGRAMME HLM PUBLIC, VOLET RÉGULIER, QUÉBEC

	VOLET COOPS- OBNL	VOLET ACL ¹	VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ	PSL	PROGRAMME HLM PUBLIC
Nombre de logements subventionnés	3 781	9 035	6 953	19 769	62 606
Avantages					
Immeubles de moins de 15 logements	n. d.	41,7 %	72,4 %	68,3 %	30,1 %
Logements adaptés pour personnes handicapées	2,9 %	6,6 %	13,6 %	7,7 %	1,6 %
Bénéficiaires ayant participé à une activité sociale ¹ – moins de 65 ans	87,6 %	73,0 %	35,4 %	57,3 %	47,7 %
Bénéficiaires ayant participé à une activité sociale ¹ – 65 ans et plus	87,0 %	88,0 %	25,9 %	75,1 %	74,7 %
Bénéficiaires très/assez satisfaits de leur logement – moins de 45 ans	92,1 %	91,4 %	75,9 %	85,1 %	80,5 %
Bénéficiaires très/assez satisfaits de leur logement – 45-64 ans	91,0 %	87,9 %	86,7 %	87,9 %	86,9 %
Bénéficiaires très/assez satisfaits de leur logement – 65 ans et plus	93,4 %	93,9 %	95,2 %	94,0 %	93,0 %
Bénéficiaires depuis 10 ans et plus – moins de 45 ans	11,2 %	1,8 %	15,7 %	9,5 %	19,8 %
Bénéficiaires depuis 10 ans et plus – 45-64 ans	32,0 %	17,5 %	43,4 %	33,6 %	41,0 %
Bénéficiaires depuis 10 ans et plus – 65 ans et plus	49,5 %	8,7 %	69,3 %	33,7 %	55,9 %
Inconvénients					
Logements construits en 1960 ou avant	n. d.	n. d.	37,9 %	n. d.	0,0 %
Logements de 2 c.c. et plus sous-occupés (au moins 2 c.c. non occupées)	4,9 %	1,2 %	3,5 %	2,9 %	4,9 %
Présence importante d'actes criminels – ménages sans personne âgée	20,3 %	27,0 %	18,5 %	21,4 %	37,8 %

Les cases en caractères gras indiquent que le test de différence de proportions entre le PSL (ou le volet) et le programme HLM public est significatif au seuil de 0,05.

1. Participation à au moins une activité sociale dans l'immeuble, le quartier ou le village, sur 12 mois (fête, rassemblement, séance d'information, sortie de groupe, assemblée générale, etc.)

Sources : Service de suivi des conventions, juin 2011 (PSL) et septembre 2011 (HLM) ; sondage auprès des propriétaires des logements subventionnés par le PSL, Multi Réso recherche marketing et SHQ ; sondage auprès de l'ensemble des gestionnaires du PSL, Zins Beauséne et associés, compilation : Société d'habitation du Québec ; sondage auprès des bénéficiaires du PSL, compilation : SOM recherches & sondages et SHQ ; sondage mené auprès des locataires d'HLM en 2009, compilation : Société d'habitation du Québec.

6.3 LOYER ET NORMES DU PROGRAMME

Question 18. Les loyers correspondent-ils aux normes ?

LOYER AU BAIL ET LOYER MÉDIAN DU MARCHÉ

Le loyer au bail est censé être égal ou inférieur au loyer médian du marché au moment de la signature de l'entente, dans le volet marché locatif privé. Dans le volet ACL, le loyer doit se situer entre 75 et 95 % du prix médian du marché selon la règle de base. Des loyers plus élevés peuvent être acceptés dans le cas

des volets II et III, en fonction de la surface des espaces communs. Pour le volet coops-OBNL, le loyer économique constitue le barème, mais les données à ce sujet ne sont pas disponibles dans le cadre de cette étude.

Le tableau 37 présente la distribution des logements du volet marché locatif privé en 2010 selon l'écart entre le loyer au bail (loyer reconnu) et le loyer médian du marché (LMM) tel qu'il est évalué par la SCHL. Dans le premier de ces volets, 82,1 % des logements ont un loyer égal ou en deçà du LMM alors que 11,2 % le dépassent de 10 % ou moins et 6,6 %, de plus de 10 %. Rappelons qu'une règle de l'accord de mise en œuvre de 1986 (annexe A-3, art. 4.3) stipule qu'« en aucun cas, le loyer payé ne pourra excéder le loyer reconnu de plus de 10 % ».

Les écarts élevés sont-ils concentrés dans les RMR, les agglomérations de recensement ou les autres municipalités? En nombre, les RMR regroupent plus de la moitié des logements dépassant de 10 % ou plus le LMM (251 sur 439), mais en proportion, ce sont les « autres » municipalités qui en regroupent le plus dans cette catégorie (36,0 % c. 4,7 % dans les RMR et 6,8 % dans les agglomérations de recensement). À l'exception de ces « autres » municipalités, on constate qu'un contrôle des loyers est exercé dans ce volet et qu'une marge de manœuvre, qui peut aller jusqu'à 10 % de plus que le LMM, semble utile pour assurer un nombre suffisant de logements dans le programme.

Dans le volet ACL, la moitié (49,0 %) des loyers dépassent le barème de base fixé par la SHQ (tableau 38). Dans les agglomérations de recensement et les « autres » municipalités, c'est plus des trois quarts. Dans le volet I, les écarts élevés entre le loyer et le LMM comptent pour 24,6 % de l'ensemble des logements, cependant ces écarts sont beaucoup plus marqués dans les agglomérations de recensement (52,2 %) et les « autres » municipalités (66,4 %) que dans les RMR (18,9 %). Le contrôle des loyers de ce volet semble peu effectif surtout à l'extérieur des RMR. Quant aux volets II et III, ils incluent des espaces communs; or, la norme est majorée en fonction de la surface de ceux-ci. Les agglomérations de recensement et les « autres » municipalités se distinguent par la proportion de loyers élevés dans le volet III.

TABEAU 37

DISTRIBUTION DES LOGEMENTS SELON L'ÉCART RELATIF ENTRE LE LOYER RECONNU¹
ET LE LMM PAR DIVISION TERRITORIALE, VOLET MARCHÉ LOCATIF PRIVÉ, PSL, QUÉBEC, 2010

	RMR	AR	AUTRE	TOTAL	RMR	AR	AUTRE	TOTAL
	NOMBRE				POURCENTAGE			
Volet marché locatif privé								
De - 21 % et moins	487	135	33	655	9,2	14,9	9,4	10,0
De - 20 à - 11 %	1 841	241	68	2 150	34,7	26,6	19,4	32,7
De - 10 à 0 %	2 154	349	83	2 586	40,6	38,6	23,7	39,4
De 1 à 10 %	577	118	40	735	10,9	13,0	11,4	11,2
De 11 à 20 %	201	52	58	311	3,8	5,7	16,6	4,7
De 21 % et plus	50	10	68	128	0,9	1,1	19,4	1,9
Total	5 310	905	350	6 565	100,0	100,0	100,0	100,0

1. Incluant les montants forfaitaires pour le chauffage, l'électricité et l'eau chaude.

Source : Service de suivi des conventions, fichier Demande stats_juin 2011.xls.

TABLEAU 38

DISTRIBUTION DES LOGEMENTS SELON L'ÉCART RELATIF ENTRE LE LOYER RECONNU¹ ET LE LMM
PAR DIVISION TERRITORIALE ET SOUS-VOLET D'ACL, PSL, QUÉBEC, 2010

	VOLET I	VOLET II	VOLET III	TOTAL	VOLET I	VOLET II	VOLET III	TOTAL
	NOMBRE				POURCENTAGE			
RMR								
Moins de 75 % du LMM	225	4	472	701	6,1	0,3	28,0	10,5
De 75 % à 95 % du LMM	2 755	134	350	3 239	75,0	10,0	20,8	48,4
Plus de 95 % du LMM	693	1 201	864	2 758	18,9	89,7	51,2	41,2
Total	3 673	1 339	1 686	6 698	100,0	100,0	100,0	100,0
AR								
Moins de 75 % du LMM	28	0	5	33	10,4	0,0	3,0	5,0
De 75 % à 95 % du LMM	100	13	8	121	37,3	5,8	4,8	18,3
Plus de 95 % du LMM	140	213	155	508	52,2	94,2	92,3	76,7
Total	268	226	168	662	100,0	100,0	100,0	100,0
Autre								
Moins de 75 % du LMM	8	22	0	30	2,4	4,1	0,0	2,9
De 75 % à 95 % du LMM	102	14	7	123	31,2	2,6	4,2	12,0
Plus de 95 % du LMM	217	496	158	871	66,4	93,2	95,8	85,1
Total	327	532	165	1 024	100,0	100,0	100,0	100,0
Ensemble								
Moins de 75 % du LMM	261	26	477	764	6,1	1,2	23,6	9,1
De 75 % à 95 % du LMM	2 957	161	365	3 483	69,3	7,7	18,1	41,5
Plus de 95 % du LMM	1 050	1 910	1 177	4 137	24,6	91,1	58,3	49,3
Total	4 268	2 097	2 019	8 384	100,0	100,0	100,0	100,0

1. Incluant les montants forfaitaires pour le chauffage, l'électricité et l'eau chaude.

Source : Service de suivi des conventions, fichier Demande stats_juin 2011.xls.

7. CONCLUSION

L'évaluation du PSL avait pour but d'en vérifier la pertinence plus de trente ans après sa mise en œuvre. De vérifier également si la clientèle correspond bien à celle à qui le programme s'adresse et si celui-ci atteint son objectif. L'efficacité en matière d'utilisation des ressources et des processus de gestion et l'impact (les effets non prévus) ont aussi été évalués. Enfin, l'efficacité et les coûts du programme ont été analysés. Les volets du programme ont été comparés entre eux pour chacun de ces critères.

Les principales sources de données utilisées sont les données administratives sur les logements et les dépenses du programme du Service de suivi des conventions pour l'année 2010, ainsi que trois sondages réalisés au printemps 2011 auprès des bénéficiaires, des propriétaires des logements et des gestionnaires du programme.

Le PSL a pour objectif d'aider les ménages dans le besoin à se procurer un logement locatif abordable, de qualité et de taille convenables, en contribuant au loyer des habitations admissibles à hauteur de 25 % du revenu brut des ménages. En 2010, 19 769 ménages participent à ce programme dans les volets coops-OBNL, marché locatif privé, ACL, AR et PRIL.

Le programme est toujours pertinent puisque, selon le recensement, un ménage sur dix environ a des besoins impérieux en matière de logement en 2006 et que près de 40 000 ménages sont en attente d'un logement abordable. De plus, des logements sont potentiellement disponibles pour le volet marché locatif privé, environ un soutien de ménage sur cinq ayant déménagé au cours de l'année selon le recensement de 2006. Le programme correspond aux objectifs du gouvernement du Québec qui reconnaît les besoins et entend continuer à apporter de l'aide, tel qu'il est mentionné dans le *Plan stratégique 2011-2016* de la SHQ, le *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance et la Stratégie d'action jeunesse. Les choix qui s'offrent en matière d'aide pour répondre aux besoins et aux listes d'attente sont limités.

Le programme s'avère efficace pour joindre la clientèle et pour fournir à l'ensemble de celle-ci un logement abordable, de grande convenance et, pour la grande majorité d'entre elles (88 %), de qualité satisfaisante. De plus, la majorité habite à proximité des services et des équipements collectifs. Toutefois, 12 % des ménages bénéficiaires habitent des logements qui ont besoin de réparations majeures.

L'interrelation du PSL avec le volet ACL permet à des ménages ayant des besoins spéciaux de bénéficier d'un programme d'aide à l'insertion ou à la réinsertion sociale ou au développement de l'autonomie. Pour cette clientèle de jeunes mères ou de personnes ayant, par exemple, des problèmes de santé mentale ou de consommation de drogues, parfois il n'y a pas d'autres options offertes pour s'en sortir.

Le programme est plus ou moins efficace quant à la distribution régionale des unités locatives en fonction des besoins des ménages, si l'on en juge par le ratio du nombre de logements sociaux et de ménages à faible revenu ayant un taux d'effort élevé à fournir pour se loger. Il se révèle plus efficace en ce qui a trait à la distribution des unités entre les types de ménage; en effet, grâce au PSL, les ménages de personnes de moins de 65 ans ont une part plus équitable des logements dont le loyer égale 25 % du revenu brut.

Les unités de supplément au loyer ne sont pas utilisées au maximum; les ententes entre la SHQ et les organismes gestionnaires le permettent d'ailleurs. En 2010, l'équivalent de 12 % des unités disponibles est réservé, mais non utilisé (2 583 unités). Par ailleurs, on note une sous-occupation importante (plus d'une chambre non occupée) de 224 logements comptant au moins deux chambres à coucher (2,9 % de ce type de logements). Une sous-occupation moins importante (une seule chambre non occupée) est observée pour 1 882 logements (25 % des logements de deux chambres à coucher ou plus).

Les gestionnaires font des commentaires généraux positifs sur le programme et souhaitent davantage de logements subventionnés. Certaines étapes du processus de gestion s'avèrent parfois difficiles. C'est le cas en particulier de l'attribution des logements dans les coopératives, mais également celui de la recherche de nouveaux logements pour la majorité des organismes (73 %) qui ont eu à le faire (44 %), en raison du manque de logements à loyer égal ou inférieur au prix médian du marché, de la difficulté à conclure une entente avec les propriétaires, du manque de logements locatifs sur le territoire ou de logements adaptés ou adaptables pour les personnes handicapées.

La durée de l'entente et le mode de paiement de la subvention sont jugés très ou assez satisfaisants par neuf propriétaires sur dix, de même que les formulaires administratifs à remplir, par les trois quarts d'entre eux. La majorité des propriétaires du marché locatif privé sont également très ou assez satisfaits du choix des



locataires ou de la hausse annuelle des loyers. Cependant, 21 % sont peu ou pas satisfaits du choix des locataires et 44 %, de la hausse annuelle des loyers.

Parmi les propriétaires du marché privé, 13 % n'ont pas l'intention de poursuivre leur participation au programme et 7 % sont indécis. Le croisement des réponses aux questions du sondage révèle une association significative entre leur intention à ce sujet et leur satisfaction quant à la hausse des loyers, au choix des locataires ou à la qualité globale du service de l'organisme gestionnaire.

Notons que la majorité des propriétaires (91 %) se disent globalement assez ou très satisfaits de la qualité du service des organismes gestionnaires. Plus spécialement, ils sont tout aussi satisfaits de l'accessibilité du personnel dans ces organismes (87 %) ainsi que de la qualité de l'information qui leur est transmise et de la connaissance de leur dossier (90 %).

Près de neuf bénéficiaires sur dix se disent globalement satisfaits de leur logement et des environs. Par ailleurs, ils se disent très à l'aise (63 %) ou assez à l'aise (26 %) dans leur quartier. Les relations qu'ils ont avec le propriétaire sont bonnes ou très bonnes pour 72 % d'entre eux. Elles sont plus souvent difficiles ou très difficiles dans le volet marché locatif privé que dans le volet coops-OBNL (16 % c. 8 %).

La proportion de moins de 20 % de logements subventionnés par immeuble pour la clientèle des ménages à faible revenu (73 % des immeubles), excluant les personnes âgées en légère perte d'autonomie et les personnes ayant des besoins spéciaux, vise à faciliter l'intégration sociale. La participation à au moins une activité sociale au cours d'une période de 12 mois est assez fréquente dans les volets coops-OBNL (87 %) et ACL (79 %), mais peu fréquente dans le volet marché locatif privé (34 %). Dans les coopératives, 90 % des bénéficiaires font partie d'un ménage comptant un membre de la coopérative. Dans le groupe des moins de 45 ans, les bénéficiaires du PSL ont plus souvent un emploi que les locataires d'HLM publics.

En 2010, le coût des contributions publiques au loyer totalise 63,295 millions de dollars dans ce programme, soit un coût moyen de 281 \$ par logement, par mois. Les bénéficiaires paient en moyenne 317 \$ par mois. Les autres frais (livraison et administration) comptent pour 3 % des coûts totaux. Entre 1999 et 2010, le coût moyen des contributions publiques au loyer a diminué de 2 % pour le volet coops-OBNL et augmenté respectivement de 8 % et de 26 % pour les volets marché locatif privé et ACL, après ajustement à l'inflation.

Afin de comparer les coûts entre les volets, une standardisation en fonction de la taille des logements a été faite. Après standardisation, les coûts moyens des contributions publiques sont respectivement de 230 \$, 298 \$ et 316 \$ pour les volets coops-OBNL, ACL et marché locatif privé. Cela, en ne tenant pas compte des coûts d'immobilisation et de leur amortissement ou de la nature privée ou sans but lucratif de la propriété, ce qui doit être fait pour une comparaison exhaustive. De plus, les volets coops-OBNL et ACL sont insérés dans des programmes de subvention à la construction ou à la rénovation (programme fédéral de coopératives ou programme ACL Québec) qui ont pour effet de diminuer le loyer.

Le volet coops-OBNL est le plus efficient dans l'offre de logements abordables, si l'on ne tient pas compte des avantages ou des inconvénients qui s'y rattachent. Il ressort de cela que des coûts plus élevés n'entraînent pas nécessairement des avantages et que chacun des volets comporte ses avantages et ses inconvénients. Le volet coops-OBNL s'oppose généralement au volet marché locatif privé en étant plus avantageux pour les individus : niveau de satisfaction globale plus élevé chez les moins de 45 ans, bénéficiaires plus à l'aise dans leur quartier, participant davantage à la vie sociale et ayant de bonnes relations avec le responsable. Le volet marché locatif privé comporte surtout des avantages sociaux : plus de logements adaptés et un taux plus faible de non-attribution. Le volet ACL ressemble à l'un ou l'autre des volets précédents selon les critères. L'efficacité relative des volets du programme dépend de l'importance accordée à l'un ou l'autre des avantages individuels ou collectifs, par exemple, la satisfaction des bénéficiaires, l'état des logements ou le taux de non-attribution.

Enfin, dans le volet marché locatif privé, 11,2 % des loyers dépassent la norme du loyer médian du marché, à hauteur de 10 % ou moins, et 6,6 % la dépassent de plus de 10 %. Dans le volet ACL, la norme du loyer est de 75 à 95 % du loyer médian du marché. Or, près de la moitié des logements ont un loyer de plus de 95 % du prix du marché. Ce qui se confirme dans les RMR (41 % des logements), dans les agglomérations de recensement (77 % des logements) et dans les autres municipalités (85 % des logements).

La présente évaluation démontre que le PSL demeure pertinent et relativement efficace et efficient. Certaines observations donnent des pistes pour améliorer son fonctionnement. Les volets coops-OBNL, ACL et marché locatif privé comportent chacun des avantages et des inconvénients et peuvent répondre à des besoins variés. L'offre de logements à 25 % du revenu brut dans les volets coops-OBNL et ACL comporte des coûts externes au PSL qui restent à évaluer.

TABLEAU 39

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL

CHAMP	QUESTION D'ÉVALUATION ET RÉSULTAT	APPRÉCIATION
Pertinence	Question 1. La raison d'être du PSL correspond-elle aux objectifs du gouvernement du Québec ? L'objectif d'aider les ménages à se loger est mentionné par le gouvernement québécois dans : – le <i>Plan stratégique 2011-2016</i> de la Société d'habitation du Québec • soutenir financièrement les ménages à faible revenu • accroître l'offre de logements abordables – le <i>Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015</i> – le Cadre de référence sur l'itinérance au Québec – la Stratégie d'action jeunesse	Le gouvernement compte maintenir le soutien qu'il apporte aux ménages à faible revenu et accroître l'offre de logements abordables, tel que cela est exprimé dans les objectifs stratégiques de la SHQ et en accord avec des objectifs de solidarité et d'inclusion sociale, de prévention de l'itinérance et de soutien aux jeunes ayant des problèmes de santé mentale.
	Question 2. Y a-t-il encore des ménages défavorisés ayant besoin d'un logement à loyer modique ? En 2006, 10,6 % des ménages québécois (324 590) avaient des besoins impérieux en matière de logement. À la fin de 2010, la liste d'attente indiquait qu'il y avait 38 380 ménages en attente d'un HLM public et au moins 4 016 ménages en attente d'un HLM privé.	La proportion de ménages ayant des besoins impérieux en matière de logement et le nombre de ménages en attente pour un logement public justifient largement le maintien et le développement du programme.
	Question 3. Y a-t-il encore des logements locatifs disponibles pour le PSL ? Selon le recensement de 2006, 21 % des chefs de ménage en logement locatif ont habité à une autre adresse au cours des 12 mois précédents. Cette proportion varie peu selon les régions administratives. Ainsi, un bon nombre de logements se libèrent chaque année et offrent une occasion de négocier avec le propriétaire. Selon l'Enquête sur les logements locatifs de la SCHL, près de 17 800 logements étaient vacants en octobre 2011 dans l'ensemble des centres urbains de 10 000 habitants ou plus au Québec. On estime que cela correspond à environ 8 000 logements vacants et adéquats pour le volet marché locatif privé du PSL, un taux égal à 1,2 % des logements locatifs. Cela, en tenant compte des exigences du programme : logements en bon état et à un prix égal ou inférieur au loyer médian du marché. Cependant, dans 4 des 30 centres de 10 000 habitants ou plus, le nombre de logements locatifs pour le PSL serait inférieur à 10, selon cette estimation.	Des logements sont vacants pour le volet marché locatif privé, mais en nombre limité dans quelques-uns des centres urbains de 10 000 habitants et plus. On ne connaît pas la situation dans les petites municipalités. Dans ce contexte, le renouvellement des ententes avec les propriétaires est grandement souhaitable.
	Question 4. En l'absence du PSL, quelles seraient les autres solutions pour les ménages visés ? Au total, les programmes de la SHQ offrent 93 221 logements ou chambres à 25 % du revenu brut du ménage. Le PSL fournit 21 % de ces unités, les autres étant des HLM publics ou privés. La SHQ offre une aide moins substantielle à 120 171 ménages, grâce aux programmes AccèsLogis Québec, LAQ, volet social et communautaire et Allocation-logement. Certains des bénéficiaires actuels des programmes Allocation-logement et LAQ, volet social et communautaire comptent parmi les ménages ayant des besoins impérieux en matière de logement, malgré l'aide offerte.	L'absence du PSL augmenterait la proportion de ménages ayant des besoins impérieux en matière de logement. Elle rendrait les HLM publics et privés plus difficilement accessibles, allongeant le temps d'attente pour ces derniers. Les autres solutions pour les ménages sont limitées quant au nombre et au montant de l'aide accordée. Seul le programme Allocation-logement serait accessible à tous les ménages admissibles qui comptent une personne de 54 ans ou plus ou aux familles avec enfants à charge.



TABLEAU 39 (SUITE)

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL

CHAMP	QUESTION D'ÉVALUATION ET RÉSULTAT	APPRÉCIATION
Efficacité	Question 5. Les ménages bénéficiaires correspondent-ils à la clientèle visée ? En 2010, presque tous les ménages bénéficiaires (98 %) se situent sous le seuil du PRBI. De plus, 61 % des ménages bénéficiaires gagnent la moitié ou moins du PRBI, et cela, dans chacun des volets du programme. Il s'agit en grande majorité de personnes seules de moins de 65 ans (39 %), d'aînés vivant seuls (29 %) ou de familles monoparentales (21 %). Le programme fait une bonne place aux femmes (74 %) et aux soutiens de ménage nés à l'extérieur du Canada (15 %). L'état de santé passable ou mauvais (36 %) des bénéficiaires et, pour plusieurs, le non-emploi en raison d'une incapacité (28 %) sont des indicateurs de leur vulnérabilité.	Les bénéficiaires correspondent à la clientèle visée et aux ménages les plus démunis quant au revenu, au genre de ménage et à l'état de santé.
	Question 6. Le PSL permet-il de loger les ménages de façon abordable et convenable quant à la grandeur et à la qualité des logements ? Un logement abordable est assuré pour les bénéficiaires puisqu'ils paient 25 % du revenu brut de leur ménage pour se loger. Un loyer minimum s'applique cependant. Les logements sont convenables quant à la grandeur pour plus de 99 % des ménages, bien que pour un ménage sur cinq il soit moins grand que le précédent. Les logements sont convenables quant à la qualité pour 88 % des ménages, les autres habitant un logement qui nécessite des réparations majeures (12 % selon les bénéficiaires). Ces derniers taux se rapprochent de celui de l'ensemble des logements locatifs au Québec en 2006 (9 %). De plus, la majorité des logements sont situés à proximité des équipements collectifs tels que le transport en commun, une épicerie ou un dépanneur, d'autres commerces, une école primaire, un parc ou un terrain de jeu. L'état du logement, sa grandeur et la sécurité des environs se sont améliorés pour plus de la moitié des bénéficiaires. Parallèlement, quelques aspects se révèlent moins satisfaisant dans le logement avec SL que dans le logement précédent pour près d'un bénéficiaire sur cinq : le voisinage ou le genre de quartier (19 %), la grandeur du logement (19 %) et l'intimité que permet le logement (17 %).	Les logements avec SL sont abordables, convenables quant à la grandeur, et bien situés par rapport aux équipements collectifs. Ces aspects positifs sont toutefois tempérés par le fait que certains ménages habitent un logement ayant besoin de réparations majeures.
	Question 7. La distribution des unités entre les régions et selon le genre de ménages reflète-t-elle les besoins ? La distribution des unités de SL est examinée par rapport à celle des HLM publics et privés. Leur distribution entre les régions correspond peu aux besoins, mesurés par le nombre de ménages à faible revenu dont le taux d'effort est élevé. Dans les régions de Montréal, de Laval, des Laurentides, de Lanaudière, de l'Estrie et de la Montérégie, la distribution des unités ne répond pas suffisamment aux besoins. Par contre, la distribution est meilleure que dans l'ensemble du Québec pour les régions du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay—Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord et de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine. Alors que le programme HLM public fait une large place aux ménages soutenus par un aîné (58 %), le PSL contribue à donner une plus grande place aux autres types de ménages (73 %). Mis ensemble, la distribution des HLM publics et des suppléments au loyer selon le genre de ménage semblent correspondre assez bien aux besoins.	La distribution des unités de logements abordables (SL, HLM publics ou privés) entre les régions est plus ou moins équitable, si l'on en juge par les besoins en 2006. La distribution des SL et des HLM publics en fonction du genre de ménages semble assez équitable selon les indicateurs disponibles. Pour une meilleure appréciation, il serait souhaitable de connaître la clientèle des HLM privés et la distribution des besoins des personnes seules selon qu'elles sont âgées ou non.

TABLEAU 39 (SUITE)

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL

CHAMP	QUESTION D'ÉVALUATION ET RÉSULTAT	APPRÉCIATION
Efficacité	Question 8. Les ressources disponibles sont-elles bien utilisées ? La vacance, difficilement évitable lors d'un déménagement par exemple, touche 1,5 % des unités ou l'équivalent de 280 unités. Une faible proportion des unités est subventionnée à 0 \$ (1,8 % ou l'équivalent de 337 unités), une conséquence possible du droit au maintien dans les lieux, malgré une hausse de revenu. Dans les logements de deux chambres à coucher ou plus, la sous-occupation d'une chambre à coucher touche 25 % des logements et la sous-occupation, plus sérieuse, de deux chambres à coucher ou plus, 2,9 % des logements. C'est moins que dans les HLM publics. Les unités non attribuées en 2010 comptent pour 12 % des unités disponibles, soit l'équivalent de 2 583 unités. Le volet AccèsLogis regroupe la moitié de ces logements non attribués.	Les ressources du PSL sont assez bien utilisées si l'on en juge par les faibles taux de sous-occupation ou de vacance. La non-attribution des unités disponibles semble un peu élevée eu égard aux besoins. Dans le programme ACL, il est entendu qu'un supplément au loyer est disponible pour 20 à 50 % des unités (volets I et II) ou pour 20 à 100 % de celles-ci (volet III) sans obligation pour un organisme de les utiliser.
	Question 9. L'attribution des logements permet-elle d'assurer l'équité ? Soixante-six pour cent (66 %) des organismes gestionnaires utilisent une liste d'attente pour la sélection des ménages – les offices d'habitation plus souvent que les coops (79 % c. 58 %). Dans le volet marché locatif privé, environ neuf organismes sur dix utilisent une telle liste ; dans le volet ACL, c'est sept sur dix et dans le volet coops-OBNL, six sur dix. Parmi ceux qui n'utilisent pas de liste d'attente (34 %), les moyens utilisés pour joindre les ménages sont : l'affichage à l'interne (surtout dans les coopératives) ; par le réseau des membres ou des ménages locataires de la coopérative ; le traitement des candidatures du moment (lettres reçues) ; les annonces dans les journaux et les médias ; et divers autres moyens. Lors de la dernière sélection, 72 % ont eu recours à un comité de sélection, les offices d'habitation plus que les OBNL (82 % c. 58 %). Vingt-neuf pour cent (29 %) des organismes ont des critères de sélection facultatifs. La proportion tend à augmenter avec le nombre d'unités de supplément au loyer ou avec la taille des offices d'habitation (nombre de logements HLM publics/HLM privés/supplément au loyer). Le temps d'attente pour obtenir une unité a été de moins de six mois pour la moitié des bénéficiaires, de six mois à deux ans pour 28 % de ceux-ci et de plus de deux ans pour 22 % d'entre eux. Il a été moins long dans les volets coops-OBNL et Accès-Logis que dans le volet marché locatif privé et moins long pour les personnes âgées en légère perte d'autonomie (PAPA) que pour les autres bénéficiaires.	Dans le cas de plusieurs coops et OBNL, certaines conditions ouvrent la porte à un manque d'équité : absence de liste d'attente (surtout dans les coopératives) ou absence de comité de sélection (surtout dans les OBNL). Le délai d'attente plus long pour obtenir un supplément au loyer dans le volet marché locatif privé, ou dans les offices d'habitation peut être lié à l'utilisation plus répandue d'une liste d'attente. C'est donc un effet, qui peut sembler négatif, de la bonne pratique qu'est l'utilisation d'une liste. La présence de critères de sélection facultatifs permet à des clientèles prédéterminées d'accéder à un supplément au loyer.
	Question 10. Le PSL offre-t-il la stabilité résidentielle aux bénéficiaires ? Un peu plus de la moitié des bénéficiaires le sont depuis cinq ans ou plus. Dans le volet coops-OBNL, 34 % des bénéficiaires participent depuis dix ans ou plus et dans le volet marché locatif privé, c'est 40 %. Environ un bénéficiaire sur cinq (21 %) a l'intention de déménager au cours des trois prochaines années. Chez les moins de 34 ans, c'est la moitié d'entre eux. Selon les propriétaires ou les gestionnaires, plus de 95 % des bénéficiaires du PSL gardent leur logement soit aussi longtemps, soit plus longtemps que les autres locataires. La grande majorité des propriétaires privés (80 %) a l'intention de renouveler son entente ; 7 % sont indécis. De nombreux propriétaires participent au programme depuis 5-9 ans (25 %) ou depuis dix ans et plus (31 %).	Le PSL offre une stabilité résidentielle aux bénéficiaires, ce que l'on peut déduire de l'ancienneté de leur participation au programme, de la durée de participation des propriétaires du volet marché locatif privé et de l'intention de la grande majorité de ces derniers de renouveler leur entente. Certains bénéficiaires ont néanmoins l'intention de déménager au cours des trois prochaines années. Les raisons mentionnées sont la réorganisation familiale, le besoin d'un logement plus grand, mais parfois, un milieu de vie insatisfaisant.

TABEAU 39 (SUITE)

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL

CHAMP	QUESTION D'ÉVALUATION ET RÉSULTAT	APPRÉCIATION
Efficacité	Question 11. La répartition des responsabilités permet-elle une gestion efficace ? La recherche de logements, les ententes avec les propriétaires ainsi que l'attribution des logements incombent aux organismes gestionnaires. En 2010-2011, 44 % des organismes gérant des unités du volet marché locatif privé ont dû chercher de nouveaux logements sur une période de 12 mois. Pour la majorité d'entre eux, il a été difficile d'en trouver. Diverses raisons contribuent à cette situation : le manque de logements à loyer égal ou inférieur au prix médian du marché, la difficulté à conclure une entente avec les propriétaires, le manque de logements locatifs ou pouvant être adaptés pour une personne handicapée. Les organismes utilisent divers moyens pour s'assurer de la qualité des logements. Environ quatre sur dix font visiter le logement par un inspecteur ou un représentant de l'organisme. Autant d'OBNL le font visiter par un ergothérapeute. Les propriétaires affirment avoir une entente écrite avec l'organisme gestionnaire dans une proportion de 80 %. Les autres disent ne pas avoir d'entente écrite (10 %) ou ne pas le savoir (9 %). La durée de l'entente n'aurait pas de limite précise selon un propriétaire sur cinq. Autant n'en connaissent pas la durée, les propriétaires d'organismes (28 %) plus que les propriétaires privés (20 %). Les propriétaires du volet marché locatif privé sont relativement nombreux à être peu ou pas satisfaits de certaines modalités du programme, en comparaison aux propriétaires du volet coops-OBNL. En particulier en ce qui concerne les hausses annuelles de loyer (44 % c. 12 %), le choix des locataires (21 % c. 7 %) ou la durée de l'entente (11 % c. 2 %). Environ un organisme sur dix éprouve des difficultés dans l'attribution des logements, en particulier les coopératives, pour diverses raisons : manque d'outils d'aide à la sélection, difficulté à trancher, manque de neutralité, non-disponibilité immédiate des candidats sélectionnés, manque de candidats admissibles ou souhaitant s'impliquer dans la coopérative, etc. Plus de la moitié des offices d'habitation (57 %) ont un contrat de gestion du supplément au loyer pour des coopératives ou des OBNL. La grande majorité (92 %) a de bonnes relations avec ces organismes, dont tous ceux de petite taille. Cependant, 4 des 22 offices d'habitation de 100 logements et plus ayant participé au sondage ont des relations plutôt mauvaises avec ces organismes. Les relations avec les locataires et l'entretien du logement sont la responsabilité des organismes dans les volets coops-OBNL et AccèsLogis, et des propriétaires dans le volet marché locatif privé. Dans l'ensemble, 72 % des bénéficiaires disent avoir de bonnes ou de très bonnes relations avec le propriétaire ou le responsable. Mais pour 16 % des locataires du volet marché locatif privé, ces relations sont difficiles ou très difficiles. Les propriétaires, eux, affirment à 86 % que leurs relations avec les bénéficiaires du programme sont semblables à celles qu'ils ont avec les autres locataires, 4 % que leurs relations sont meilleures avec les locataires subventionnés et 11 %, qu'elles sont moins bonnes. Habiter le même immeuble semble favoriser de bonnes relations. Les bénéficiaires paient leur loyer aussi régulièrement que les autres locataires ; c'est ce qu'affirment environ huit gestionnaires ou propriétaires sur dix. Dans le volet marché locatif privé, 16 % des propriétaires affirment même qu'ils le paient plus régulièrement. Cependant, les coopératives, tant gestionnaires (9 %) que propriétaires (12 %), mentionnent un paiement moins régulier du loyer par les bénéficiaires. Les organismes ayant un volet marché locatif privé affirment à 36 % avoir de la difficulté à maintenir les propriétaires dans le programme. La majorité des propriétaires du volet marché locatif privé affirme avoir l'intention de poursuivre leur participation ; 13 % prévoient ne pas renouveler leur entente. Une analyse multivariée a permis d'établir une liste de facteurs liés à l'intention des propriétaires de poursuivre ou non leur participation. Il s'avère qu'un niveau élevé de satisfaction relative aux choix des locataires, à la durée de l'entente et aux hausses annuelles de loyer ainsi qu'à la qualité globale du service de l'organisme gestionnaire, de même que la perception selon laquelle le volume de plaintes formulées par les bénéficiaires est semblable à celui des autres locataires favorisent l'intention chez les propriétaires de continuer à participer au programme.	La recherche de logements est rendue difficile en raison de leur rareté dans quelques centres urbains de 10 000 habitants et plus, alors qu'on ne connaît pas la situation en milieu rural. La difficulté à recruter des propriétaires est une autre raison. Les propriétaires semblent plus ou moins au courant de la durée de leur entente avec l'office d'habitation ou l'OBNL. Comme on pouvait s'y attendre, les propriétaires privés sont peu satisfaits des hausses annuelles de loyer du programme, qui sont celles suggérées par la Régie du logement à moins qu'une raison précise justifie une hausse plus élevée. Le choix des locataires est une autre source d'insatisfaction pour certains propriétaires. Les coopératives éprouvent plus de difficulté que les autres organismes à attribuer les logements de même qu'à se faire payer le loyer par les bénéficiaires. Les bénéficiaires du volet marché locatif privé sont plus nombreux que ceux des autres volets à avoir des relations difficiles avec le propriétaire. Il est préoccupant de constater les relations plutôt mauvaises que plusieurs offices d'habitation de moyenne et de grande taille déclarent avoir avec les coopératives ou les OBNL alors qu'ils en gèrent plusieurs. Le peu de satisfaction concernant les hausses annuelles de loyer n'est qu'un facteur parmi d'autres dans l'intention des propriétaires de poursuivre ou non leur participation au programme.

TABEAU 39 (SUITE)

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL

CHAMP	QUESTION D'ÉVALUATION ET RÉSULTAT	APPRÉCIATION
Impact	Question 12. Les acteurs sont-ils satisfaits du programme ? Environ la moitié des gestionnaires sont d'avis qu'une formation sur le programme leur serait utile (31 %) ou très utile (21 %). Bon nombre de gestionnaires (18,3 %) seraient favorables à un nombre accru d'unités de suppléments au loyer. Plusieurs ont fait des commentaires positifs sur le programme (10,0 %). D'autres, surtout les gestionnaires de coopératives, mentionnent les délais trop longs pour obtenir des réponses à leurs questions de la part des représentants de la SHQ (14,3 %). Les propriétaires sont en général assez satisfaits ou très satisfaits de l'accessibilité du personnel de l'organisme gestionnaire du programme (86 %). Neuf propriétaires sur dix sont satisfaits de la qualité de l'information qui leur est transmise et de la connaissance de leur dossier de la part de l'organisme. Environ neuf propriétaires sur dix (91 %) se disent globalement satisfaits de la qualité du service reçu par les représentants de l'organisme gestionnaire. Pour ces trois aspects des échanges propriétaire-organisme, le peu de satisfaction concerne davantage les offices d'habitation que les OBNL, et plus particulièrement les offices d'habitation de 1 000 logements et plus.	Le besoin de formation pour les gestionnaires du programme est assez grand. On note également le besoin d'obtenir plus d'attention et de disponibilité de la part des représentants de la SHQ pour répondre aux questions des organismes, en particulier dans les coopératives. La majorité des propriétaires sont satisfaits des échanges qu'ils ont avec l'organisme gestionnaire. Cependant, le niveau de satisfaction est moins élevé envers les offices d'habitation de grande taille.
	Question 13. Les bénéficiaires sont-ils satisfaits du programme ? Près de neuf bénéficiaires sur dix se disent globalement très ou assez satisfaits de leur logement et de ses environs. Les réparations et la rapidité de réponse à leurs demandes regroupent un peu moins de gens aussi satisfaits (75 %). Le niveau global de satisfaction des bénéficiaires du volet marché locatif privé concernant l'entretien du terrain et des espaces communs, les réparations, les mesures de sécurité et la rapidité de réponse à leurs demandes est plus faible.	Les réparations faites dans le logement et la rapidité de réponse à leurs demandes pourraient être améliorées pour un bénéficiaire sur quatre. Le volet marché locatif privé suscite moins de satisfaction chez les bénéficiaires que les autres volets.
	Question 14. Quels sont les effets non prévus du programme sur les bénéficiaires ? Près d'un bénéficiaire sur cinq (19 %) perçoit la présence marquée d'au moins un type d'actes criminels dans son immeuble, soit le vol, le vandalisme, les voies de fait ou le trafic de produits illicites (drogues, cigarettes de contrebande). On n'observe pas de différence significative à cet effet selon les volets du programme ou selon que le territoire est une RMR, une agglomération ou une zone rurale. La prévalence est plus élevée selon les ménages sans personne âgée (21 % c. 10 %).	La présence d'actes criminels dans les immeubles des personnes âgées de moins de 65 ans est moins élevée que dans les HLM, mais concerne un ménage sur cinq. Une donnée dont on ne dispose pas pour l'ensemble des locataires au Québec.



TABLEAU 39 (SUITE)

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL

CHAMP	QUESTION D'ÉVALUATION ET RÉSULTAT	APPRÉCIATION
Impact	Question 15. Le milieu de localisation des unités favorise-t-il l'intégration sociale ? Selon les propriétaires, la majorité des immeubles où s'applique le programme comptent un logement sur cinq avec supplément au loyer (68 %) ; 20 % en comptent moins de la moitié (entre 20 % et 50 %) ; et 11 % en comptent plus de la moitié. La majorité des bénéficiaires se disent très à l'aise (63 %) ou assez à l'aise (26 %) d'habiter leur quartier. Les autres le sont plus ou moins (7 %) ou pas du tout (4 %). Le volet coops-OBNL semble favoriser cet aspect du bien-être alors que le volet marché locatif privé regroupe plus de personnes mal à l'aise dans leur quartier que les autres volets. Environ un bénéficiaire sur cinq a eu un conflit avec un voisin au cours de la dernière année. C'est surtout le cas des répondants avec enfants (30 %), souvent en raison du bruit ou de nuisances de voisinage. C'est moins souvent le cas des personnes seules (18 %). L'intégration sociale se manifeste notamment par la participation à des activités sociales et le fait d'avoir un emploi. La majorité des bénéficiaires (62 %) a participé à une activité sociale dans l'immeuble, le quartier ou le village au cours des 12 derniers mois. En proportion, ceux des volets coops-OBNL (87 %) ou AccèsLogis (79 %) ont été plus nombreux à participer que ceux du volet marché locatif privé (34 %). Dans les coopératives, 90 % des bénéficiaires comptent une personne du ménage parmi les membres de la coopérative et 88 % de ces bénéficiaires ont participé à une assemblée générale au cours des 12 derniers mois. Chez les bénéficiaires du PSL de moins de 65 ans, 29 % ont un travail à temps plein ou à temps partiel et 19 % sont sans emploi. Les autres sont incapables de travailler en raison d'une incapacité (36 %), ils sont aux études, tiennent maison (10 %) ou sont retraités (7 %).	L'insertion des logements subventionnés parmi les autres logements locatifs est susceptible de favoriser l'intégration sociale. La plupart des immeubles comptent moins de 50 % de logements avec supplément au loyer. Les immeubles dont 50 % et plus des logements sont subventionnés font généralement partie des volets II ou III d'AccèsLogis Québec, où il est souhaitable de le faire pour offrir des services ou des programmes adaptés à la clientèle. Les bénéficiaires sont à l'aise d'habiter leur quartier, surtout ceux du volet coops-OBNL. Certains ont eu un conflit de voisinage au cours de la dernière année, mais les raisons des conflits laissent croire qu'il ne s'agit pas de problèmes spécifiques des bénéficiaires de supplément au loyer. Parmi les moins de 65 ans, la proportion des bénéficiaires ayant un emploi n'est pas négligeable et elle est assez importante chez les chefs de famille avec enfants. Les personnes sans emploi et en état de travailler (19 %), comme dans les HLM publics en 2006 (17 %), ne sont pas la majorité.
Efficience	Question 16. Combien coûte le programme et comment ont évolué ces coûts depuis 1999 ? Le coût des contributions publiques au loyer (fédérales, provinciales et municipales) totalise 63,295 millions de dollars en 2010, pour 19 769 unités locatives. Cela correspond à 281 \$ par logement, par mois. La variation des coûts entre 1999 et 2010 diffère selon le volet. Ajustée pour l'indice du prix des logements loués, cette variation est de -2 % pour le volet coops-OBNL, 8 % pour le volet marché locatif privé et 25 % pour le volet AccèsLogis Québec. Les sommes versées aux organismes pour la gestion ne représentent que 3 % des coûts totaux. Dans l'ensemble, 55 % des gestionnaires considèrent que les sommes reçues couvrent suffisamment les frais d'administration. Ces frais seraient couverts, en moyenne, à 84 %. Environ un organisme sur dix aurait eu à faire des réclamations en 2010 pour des loyers non payés ou des dommages au logement. La perte moyenne s'élève à 2 176 \$, que l'organisme ait choisi de faire ou non les réclamations qui s'imposaient. Du côté des propriétaires des volets ACL et marché locatif privé, la perte dans le cas de la dernière réclamation se distribue ainsi : moins de 500 \$ (21 %), 500 \$-999 \$ (11 %), 1 000 \$-4 999 \$ (16 %) et 5 000 \$ et plus (4 %), pour un total de 52 % de propriétaires touchés.	Le coût des contributions au loyer du programme ne varie pas beaucoup entre les volets, en considérant seulement les frais internes, et non les dépenses en immobilisation et leur amortissement. Les coûts du volet AccèsLogis Québec ont fortement augmenté entre 1999 et 2010, soit plus que le loyer moyen des logements de l'Enquête sur les logements locatifs (SCHL) pendant la même période (25 % contre 20 %) – après contrôle de l'inflation propre au secteur du logement locatif.

TABEAU 39 (SUITE)

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU PSL

CHAMP	QUESTION D'ÉVALUATION ET RÉSULTAT	APPRÉCIATION
Efficience	Question 17. Comment se comparent les volets quant à leurs coûts, avantages et inconvénients ? Pour mieux comparer les volets, le loyer a été standardisé en fonction de la taille des logements, le volet coops-OBNL servant de référence. Les contributions publiques au loyer et aux frais d'administration et de livraison sont respectivement de 230 \$, 298 \$ et 316 \$ par logement pour les volets coops-OBNL, ACL et marché locatif privé. Le volet coops-OBNL est le moins onéreux et les bénéficiaires sont parmi les plus satisfaits (le groupe de moins de 65 ans), les plus à l'aise dans leur quartier, rapportant de meilleures relations avec le propriétaire ou le responsable, et la proximité d'un parc ou d'un terrain de jeu y est plus fréquente. Le volet AccèsLogis Québec est le second volet le moins coûteux. Il se démarque du volet coops-OBNL par les avantages sociaux d'une plus grande proportion de logements adaptés pour personnes handicapées et d'un taux de sous-occupation moins élevé. Certains avantages touchent les bénéficiaires : le meilleur état des logements et la proximité de certains services ou équipements (transport en commun, centre de loisirs et commerces). Cependant, plus de bénéficiaires déclarent avoir des relations difficiles avec le représentant de l'organisme et ceux de moins de 45 ans sont moins enclins à participer à des activités sociales que dans le volet coops-OBNL. Le volet marché locatif privé est un peu plus coûteux. Ses avantages par rapport au volet précédent sont de nature collective : plus d'immeubles adaptés pour personnes handicapées, taux d'attribution plus élevé des unités réservées et plus d'immeubles de moins de 15 logements (que le volet ACL, dans ce dernier cas). Mais ce volet comporte des inconvénients individuels : plus de logements en mauvais état, des bénéficiaires moins satisfaits de leur logement (chez les moins de 45 ans) et moins à l'aise dans leur quartier, des bénéficiaires plus nombreux à avoir des relations difficiles avec le propriétaire et moins nombreux à participer à des activités sociales. En comparaison avec le programme HLM public, le PSL compte plus de logements adaptés, plus d'immeubles de moins de 15 logements, moins de logements sous-occupés (plus de chambres à coucher que d'occupants), moins d'actes criminels, une participation plus élevée des personnes de 65 ans et plus et un niveau plus élevé de satisfaction du groupe de moins de 45 ans (ce dernier, dans les volets coops-OBNL et ACL). Pour ce qui est du programme HLM public, il offre des logements plus récents que le volet marché locatif privé du PSL et semble favoriser la stabilité résidentielle des moins de 65 ans, selon l'indicateur d'ancienneté au programme. Le programme HLM public est également lié à une participation sociale plus fréquente chez les bénéficiaires que dans le volet marché locatif privé du PSL.	Pour évaluer l'efficience du programme, les coûts seuls ne peuvent être comparés. Les volets du PSL diffèrent entre eux par rapport à leurs avantages et leurs inconvénients. Chaque volet comporte ses avantages, ce qui laisse croire que chacun répond à des besoins différents. La comparaison donne toutefois des pistes pour l'amélioration du programme. Quelle est la valeur de la satisfaction des bénéficiaires ou du taux d'attribution des unités réservées, par exemple ? Selon l'importance accordée à l'un ou l'autre des avantages et des inconvénients, les coûts peuvent être relativisés.
	Question 18. Les loyers correspondent-ils aux normes ? Dans le volet marché locatif privé, le loyer de 7 % des logements dépasse le loyer médian du marché de plus de 10 %. Dans les municipalités autres que les RMR ou les agglomérations de recensement, c'est plutôt 36 % (126 municipalités). Dans le volet AccèsLogis Québec, c'est la moitié (49 %) qui dépasse le barème fixé par la SHQ, soit un loyer à moins de 95 % du loyer médian de marché. Dans le volet I, c'est 25 %. Les dépassements sont plus souvent observés dans les agglomérations de recensement (77 %) et les autres municipalités (85 %) que dans les RMR (41 %).	Dans le volet marché locatif privé, le contrôle des loyers s'avère assez effectif. Les dépassements plus fréquents dans les petites municipalités peuvent être dus à la difficulté à trouver des logements ou à recruter des propriétaires. Dans le volet AccèsLogis Québec, le barème qui s'étend de 75 à 95 % du loyer médian du marché semble plus ou moins réaliste.



Bibliographie

Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (2011). *Planification et orientations 2010-2013*. Gouvernement du Québec, 31 p.

Dansereau, Francine (2002). « Du logement social au logement "abordable" : aperçu comparatif des évolutions observées », p.49-56 dans : J. Trudel et F. Dansereau, *Les politiques de l'habitation en perspective : actes du colloque*, Société d'habitation du Québec. [En ligne] [www.habitation.gouv.qc.ca/publications/M06499.pdf]

Dansereau, Francine et Marc Choko (2002). *Les logements privés au Québec : la composition du parc de logements, les propriétaires bailleurs et les résidents*. Société d'habitation du Québec, 27 p.

Dubé, Gaétane (2010). « Caractéristiques liées à l'état de santé », dans : Camirand, Jocelyne, et autres (2010). *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, Québec, Institut de la statistique du Québec, chapitre 5, p. 107-120.

Front d'action populaire en réaménagement urbain (1988). *Guide d'enquête sur le supplément au loyer sur le marché privé*, 7 p.

Gouvernement du Québec, « Règlement sur les critères de fixation de loyer », *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1, a. 108, par. 3 et 6), [En ligne] [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/R_8_1/R8_1R1_01.HTM], mise à jour 1^{er} septembre 2010, page consultée le 21 septembre 2010.

Ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ministère du Conseil exécutif, ministère de la Justice, ministère de la Sécurité publique, ministère de l'Emploi et de la Sécurité sociale, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (Société d'habitation du Québec), ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (2009). *Plan d'action inter-ministériel en itinérance 2010-2013*, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 50 p.

Hoorens, Dominique (2011). « La question des besoins en logement social est politique et non technique », *Habitat et Société*, n° 62, p. 63.

Leduc, Stéphane (2008). *Profil des locataires du programme AccèsLogis Québec en 2005*, Société d'habitation du Québec, 57 p.

Méhiri, Soraya (2011). « De la difficulté d'évaluer les besoins en logements », *Habitat et Société*, n° 62, p. 41-45.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2010). *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*. Gouvernement du Québec, 55 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2008). *L'itinérance au Québec. Cadre de référence*. Gouvernement du Québec, 48 p.

Office municipal d'habitation de Montréal (1990). *Caractéristiques et appréciation des locataires. Programme de supplément au loyer sur le marché privé*, 17 p. et annexes.

Rivière, Emmanuel, et Thierry Repentin (2011). « Premier baromètre d'image du logement social. Des stéréotypes qui évoluent », *Habitat et Société*, n° 62, p. 4-8.

Schiff, Rebecca, Jeannette Waagemakers Schiff et Barbara Schneider (2010). « Housing for the Disabled Mentally III: Moving Beyond Homogeneity », *Revue canadienne de recherche urbaine*, vol. 19, n° 2, p. 108-128.

Séguin, Anne-Marie et Paul Villeneuve (1999). « Intervention gouvernementale et habitation sociale », *Recherches féministes*, vol. 12, n° 1, p. 25-42.

Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec (1989). *Manuel des directives et méthodes. Programme de supplément au loyer*, pagination multiple.

Société d'habitation du Québec. *Guide de gestion. Programme de supplément au loyer*. [En ligne] [http://www.habitation.gouv.qc.ca/org/omh/psl/guide/index.html], mise à jour 1^{er} juillet 2009.

Société d'habitation du Québec (2005). *L'habitation au Québec. Profil statistique de l'habitation : Nord-du-Québec*. Gouvernement du Québec, 72 p.

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

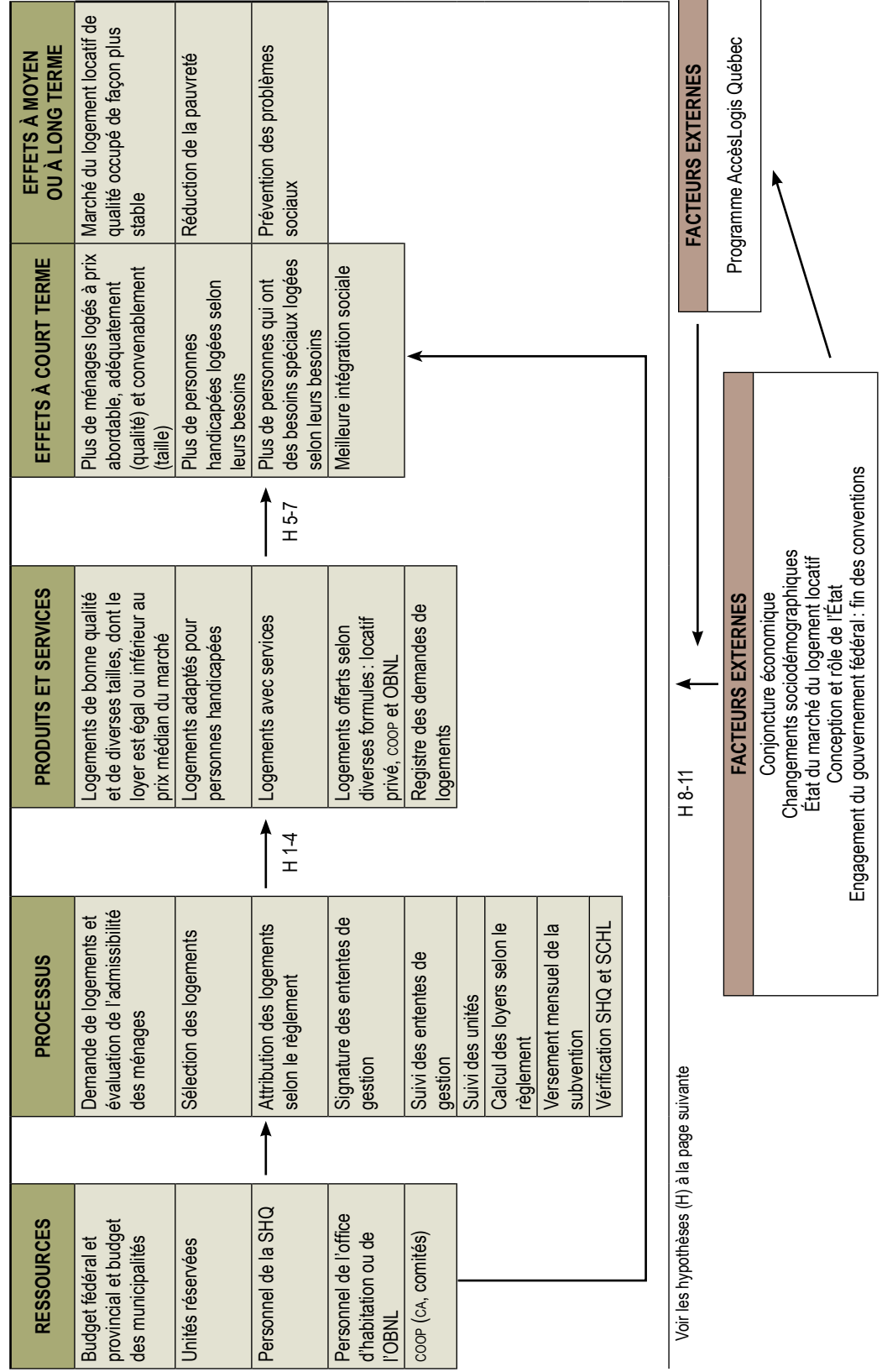
Société Logique inc. (1994). *Évaluation du degré de satisfaction des personnes avec déficience motrice et vivant dans un logement adapté de type HLM ou avec supplément au loyer*. 09 306 078

Vincent, Kristalna et Paul Morin (sous la direction de) (non daté). *Le logement subventionné dans le cadre du Programme de supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté. Source d'inspiration pour créer des modèles innovants*, Coalition pour le développement du logement social en santé mentale de Québec, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et Société d'habitation du Québec.

Annexe 1 – Modèle logique opérationnel du Programme de supplément au loyer

Ménages dans le besoin

Objectif : aider les ménages dans le besoin à se procurer un logement locatif qui soit abordable, de qualité et de taille convenables, en subventionnant les loyers des habitations admissibles





Hypothèses sur les liens entre les processus et les produits et services :

1. Des logements abordables et de qualité sont sélectionnés et attribués à des ménages dans le respect des critères établis.
2. Des ententes de gestion sont signées entre la SHQ et les organismes (office d'habitation, coops, OBNL) et parfois les municipalités, ainsi qu'entre les organismes gestionnaires et les propriétaires (privés, coops ou OBNL), pour une durée de 5 à 35 ans et renouvelées. Dans le cas contraire, les unités sont transférées ou révoquées.
3. Le partage des responsabilités entre SHQ, gestionnaires et propriétaires permet un fonctionnement efficace, c'est-à-dire souple, conforme aux règles et adapté aux besoins.
4. Le partage des responsabilités entre SHQ, gestionnaires et propriétaires permet un fonctionnement efficient, c'est-à-dire sans dédoublement de procédures et le moins coûteux possible.

Hypothèses sur les liens entre les ressources, les produits et services et les effets :

5. Les ressources investies, les processus de production et les produits et services ont pour effet qu'un plus grand nombre de ménages dans le besoin sont logés de façon abordable et convenable, pour le temps nécessaire étant donné la situation économique du ménage.
6. Le supplément au loyer permet d'éviter la ghettoïsation associée aux HLM.
7. Le supplément au loyer réduit la pauvreté et prévient les problèmes sociaux.

Hypothèses sur les liens entre les facteurs externes et le programme :

8. Les changements démographiques et la conjoncture économique influencent les besoins des ménages quant au logement.
9. La conjoncture économique et la conception du rôle de l'État influencent l'investissement public dans les programmes.
10. L'engagement du gouvernement fédéral dans le logement social se terminant progressivement à compter de 2013, le gouvernement provincial et ses partenaires reverront leur contribution et les programmes.
11. Le programme AccèsLogis Québec, qui continue à se développer, augmente les ressources disponibles en incluant des unités avec supplément au loyer parmi les nouveaux logements locatifs.

Annexe 2 – Tableau synthèse des programmes-clients et des volets du PSL

(Source : *Guide de gestion PSL*, tableau 5)

PROGRAMMES-CLIENTS	VOLETS	DESCRIPTION VOLETS	ANNÉES DE PROGRAMMATION	DURÉE MAX. SUPPLÉMENT	MANDATS DE GESTION	LOCALISATION DES UNITÉS	NOMBRE D'UNITÉS
PSL Régulier (PSL)	Régulier (REG)	Projets réalisés par programmes fédéraux	1977 à 1993	35 ans	COOP/OSBL/OMH	COOP/OSBL	1 645
	95 (95)	Projets réalisés par programme fédéral	1979 à 1985	35 ans	COOP/OSBL/ Société municipale	COOP/OSBL	804
	PHI (PHI)	Projets réalisés par programme fédéral	1986 à 1993	35 ans	COOP	COOP	1 543
	Locatif privé (LOC)	Ménages diversifiés	1986 à 1993	35 ans	OMH	Marché privé	5 667
	Handicapé (HAN)	Personnes handicapées	1977 à 1992	35 ans	OSBL/OMH	Marché privé	975
	Handicapé non réclamable (HNR)	Personnes handicapées	1977 à 1985	35 ans	OSBL/OMH	Marché privé	59
	Revente (REV)	Aide à la personne	1977 à 1985	35 ans	OMH/SHQ	Marché privé	45
	Autres (AUT)	Aide à la personne	1985, 1986 et 1987	35 ans	SHQ	Marché privé	1
PRIL (Résolution-Montréal (RAC))	Régulier (REG)	Ménages diversifiés	1995	5 ans ¹	OMH de Montréal	COOP	36
Achat-Rénovation (COS)	Volet 1 (V01)	Ménages diversifiés	1996 à 1998	5 ans ¹	OMH/COOP/OSBL	COOP/OSBL	422
AccèsLogis (ACL)	Volet 1 (V01)	Ménages diversifiés	1997 à 2006	5 ans ¹	OMH/COOP/OSBL	COOP/OSBL/OMH	3 313
	Volet 2 (V02)	Personnes âgées en légère perte d'autonomie	1997 à 2006	5 ans ¹	OMH/COOP/OSBL	COOP/OSBL/OMH	2 155
	Volet 3 (V03)	Ménages avec besoins particuliers	1997 à 2006	5 ans ¹	OMH/COOP/OSBL	COOP/OSBL/OMH	1 860 (16 autres)

1. Pour les unités dont la cinquième année de supplément au loyer se termine avant le 21 mars 2013, ces dernières ont vu prolonger leur durée jusqu'à cette date.

Le caractère **gras**, utilisé dans les colonnes « Mandats de gestion » et « Localisation des unités », indique les situations les plus fréquentes.

Source : Guide de gestion – Programme de supplément au loyer, chapitre B, sujet 4, p. 17-19.



Annexe 2 – Tableau synthèse des programmes-clients et des volets du PSL (suite)

(Source : *Guide de gestion PSL*, tableau 6)

PROGRAMMES-CLIENTS	VOLETS	PROVENANCE OBLIGATION	TRANSFERT ¹ OUI/NON	PART FÉDÉRALE	PART/ MUNICIPALE/ COMMANDITAIRE	PROPORTION PSL/LOGEMENT TOTAL
PSL Régulier (PSL)	Régulier (REG)	Ententes 1977 et 1986	Ent. 1977 : Non/Ent. 1986 : Oui	Ent. 1977 : 50 % Ent. 1986 : 59 % à 65 %	Non	Varié
	95 (95)	Entente 1977	Non	Non	Non	Min. 15 %
	PHI (PHI)	Entente 1986	Oui par la SCHL	75 %	Non	15 % à 50 %
	Locatif privé (LOC)	Entente 1986	Oui	59 % à 65 %	10 %	Max. 25 %
	Handicapé (HAN)	Ententes 1977 et 1986	Ent. 1977 : Non/Ent. 1986 : Oui	Ent. 1977 : 50 % Ent. 1986 : 59 % à 65 %	OSBL : Non OMH : 10 %	
	Handicapé non réclamable (HNR)	S. O.	Non	Non	Non	
	Revente (REV)	Accord 1980	Non	50 %	Non	
	Autres (AUT)	Entente 1986	Oui	59 % à 65 %	Non	
PRIL (Résolution-Montréal (RAC))	Régulier (REG)	CT 185893	Non	Non	10 %	Max. 30 %
Achat-Rénovation (COS)	Volet 1 (V01)	CT 187382	Non	Non	10 %	20 % à 40 %
AccèsLogis (ACL)	Volet 1 (V01)	CT 190981	Non	Non	10 %	20 % à 50 %
	Volet 2 (V02)	CT 190981	Non	Non	10 %	20 % à 50 %
	Volet 3 (V03)	CT 190981	Non	Non	10 %	20 % à 100 %

1. Par transfert, on entend la possibilité de transférer la subvention d'un organisme à un autre organisme.

Source : *Guide de gestion – Programme de supplément au loyer*, chapitre B, sujet 4, p. 20-22.

Annexe 3 – Sondage auprès des bénéficiaires du PSL

LÉGENDE

texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/ *texte* /	Le texte entouré par « / *...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sais pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NA	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque <u>tous</u> les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Slcal, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_Sl... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.



Q_BI	Bonjour/bonsoir
Q_Bbi2	Pourrais-je parler à <NOM>s'il vous plaît ? *(Sujet) Étude sur le supplément au loyer dont bénéficie votre ménage. (Prendre rendez-vous au besoin) (Si impossible de lui parler : demandez à parler à <NOM2>).* *(Note : On peut accepter la substitution du répondant, par exemple par le conjoint/la conjointe si c'est plus approprié ou par un autre résident du ménage qui parle l'anglais ou le français si le répondant ne parle pas ces langues ou par un proche aidant si le répondant a une maladie/une incapacité l'empêchant de s'exprimer, mais seulement dans ces cas.)* 2=*OK
Q_1NTRO	Bonjour/bonsoir, je suis... de la maison de recherche SOM. Je vous appelle au nom de la SHQ, la Société d'habitation du Québec, parce que votre ménage reçoit une subvention au loyer de (s) « <ORG> » dans le cadre d'un programme de la SHQ. (OMH : Office municipal d'habitation ; COOP HAB ; Coopérative d'habitation) Vous êtes libre de participer ou non, mais votre participation est essentielle à cette étude qui permettra d'améliorer le programme. Vos réponses sont confidentielles et seront traitées de façon anonyme. Pouvons-nous faire l'entrevue maintenant ? *(Au besoin : 12 à 15 minutes dépendamment de vos réponses.) (Prendre rendez-vous au besoin)* 2=*OK
Q_STATUT	1=*Répondant principal – Nom 1 2=*Répondant en second – Nom 2 ou conjoint (e)/substitut 3=*Enfant ou autre traducteur (Bien lui préciser qu'on lui demande de faire la TRADUCTION et qu'on veut savoir ce que ses parents [le répondant principal] répondraient.)
Q_V1	Veillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement. Tout d'abord, il me faudrait vérifier votre adresse. Vous habitez bien au <adr> ? 1=*Oui 2=*Non/Refus
Q_V2	Recevez-vous de (s) « <ORG> » de l'aide financière pour payer votre loyer, c'est-à-dire une aide en fonction de votre revenu ? 1=*Oui 2=*Non->sortie 9=*NSP/NRP->4
Q_1a	Depuis quand recevez-vous ce supplément au loyer (période totale, dans ce logement ou un autre, mais sans interruption de la subvention) ? *Bornes=1977,2011 exception=9999 *Notez l'année* *9999 : NSP/NRP* ->>2
Q_1b	((Noter le mois))/*Posée au pré-test seulement*/ 1=*Janvier 2=*Février 3=*Mars 4=*Avril 5=*Mai 6=*Juin 7=*Juillet 8=*Août 9=*Septembre 10=*Octobre 11=*Novembre 12=*Décembre 99=*NSP

- Q_2 Combien de temps avez-vous attendu pour obtenir cette subvention au loyer? *Si la personne dit l'avoir eue en même temps que le logement, demander combien de temps elle a attendu pour avoir ce loyer subventionné.*
 1=*Il n'y a pas eu de délai
 2=*Moins de 6 mois
 3=*De 6 mois à un an
 4=*Plus d'un an jusqu'à 2 ans
 5=*Plus de 2 ans
 9=*NSP/NRP
- Q_3 Où auriez-vous logé si vous n'aviez pas eu de subvention au loyer? Est-ce...
 Lire le choix de réponse. *Accepter les « NSP » sans relance.*
 1=Dans le même logement, sans subvention au loyer
 2=Un autre logement loué à un propriétaire privé
 3=Un HLM
 4=Un logement appartenant à (géré par) une coopérative d'habitation ou un organisme à but non lucratif
 5=Un logement ou une maison dont vous étiez propriétaire (ou copropriétaire)
 7=Chez des parents ou des amis
 8=Maison de chambres
 90=*Autre <précisez>
 99=*NSP/NRP
- Q_4 Le logement dans lequel vous habitez est-il situé sous le niveau du sol, c'est-à-dire dans un sous-sol ou un demi-sous-sol (où il faut descendre quelques marches pour se rendre au logement.)?
 1=*Oui
 2=*Non
 9=*NSP/NRP
- Q_5 Dans quel genre de logement habitez-vous juste avant d'emménager dans votre logement actuel? Était-ce... *Accepter une réponse spontanée seulement s'il n'y a aucune ambiguïté.*
 1=Un logement loué à un propriétaire privé, sans supplément au loyer
 2=Un autre logement loué à un propriétaire privé, avec supplément au loyer
 3=Un HLM
 4=Un logement appartenant à (géré par) une coopérative d'habitation ou un organisme à but non lucratif
 5=Un logement ou une maison dont vous étiez propriétaire (ou copropriétaire)
 7=Chez des parents ou des amis
 8=Maison de chambres
 90=*Autre <précisez>
 99=*NSP/NRP
- Q_6 Par rapport à votre logement ((précédent)), dites-moi si votre logement actuel répond mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de... ?
 2=*OK
- Q_6a *Par rapport à votre ((précédent)) logement, dites-moi si votre logement actuel répond mieux, à peu près également ou moins bien à vos besoins pour ce qui est de... ?
 L'état du logement
 1=*Mieux
 2=*À peu près également
 3=*Moins bien
 8=*Ne s'applique pas
 9=*NSP/NRP
- Q_6b La grandeur du logement



- Q_6c La sécurité des environs (l'environnement immédiat)
- Q_6d La proximité des magasins, des loisirs ou des services de santé
- Q_6e La proximité des amis ou de la famille
- Q_6f Le voisinage de l'immeuble et des immeubles alentour (le genre de quartier)
- Q_6g Votre intimité
- Q_7 Les services suivants existent-ils à proximité du logement où vous habitez actuellement et, si oui, sont-ils à 1 km ou moins, entre 1 km et 2 km ou à plus de 2 km ?
2=*OK
- Q_7a *Les services suivants existent-ils à proximité du logement où vous habitez actuellement et, si oui, sont-ils à 1 km ou moins, entre 1 km et 2 km ou à plus de 2 km ?
Transport en commun
1=*Oui, à 1 km ou moins (moins de 15 minutes de marche ou un demi-mille ou moins)
2=*Oui, entre 1 km et 2 km (15-30 minutes de marche ou un demi à un mille)
3=*Oui, à plus de 2 km (Plus de 30 minutes de marche ou plus d'un mille)
5=*Oui, mais ne sait pas la distance
4=*Non, pas à proximité
9=*NSP/NRP
- Q_7b Épicerie ou dépanneur
- Q_7c Des commerces comme une banque ou une pharmacie
- Q_7d École primaire
- Q_7e Centre de loisirs socioculturels (Centre intérieur d'activités de loisirs) *Format matriciel
- Q_7f Parc ou terrain de jeu
- Q_9 Si vous pensez à la gestion de votre logement actuel, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants...
2=*OK
- Q_9a *Si vous pensez à la gestion de votre logement actuel, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait des éléments suivants...
L'entretien du terrain et des espaces communs
1=*Très satisfait
2=*Assez satisfait
3=*Peu satisfait
4=*Pas du tout satisfait
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP
- Q_9b Les réparations dans votre logement
- Q_9c Les mesures de sécurité (exemple : fermeture des portes d'accès, gardien, interphone)
- Q_9d La rapidité de réponse à vos demandes
- Q_10 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 ?
1=*Très satisfait
2=*Assez satisfait
3=*Peu satisfait
4=*Pas du tout satisfait
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

- Q_11 Considérez-vous que le logement dans lequel vous vivez nécessite...
- 1=Seulement un entretien régulier (peinture, nettoyage du système de chauffage, etc.)
2=Des réparations mineures (carreaux de plancher détachés ou manquants, briques descellées, bardeaux arrachés, marches, rampes ou revêtement extérieur défectueux, etc.)
3=Des réparations majeures (plomberie ou installation électrique défectueuse, réparations à la charpente des murs, des planchers ou des plafonds, etc.)
9=*NSP/NRP
- Q_12 Considérez-vous que les relations avec votre propriétaire (ou encore avec le gérant ou le responsable de l'immeuble) sont...
- 1=Très bonnes
2=Bonnes
3=Correctes
4=Difficiles
5=Très difficiles
7=*À peu près jamais de contact avec l'un ou l'autre
99=*NSP/NRP
- /*SÉCURITÉ*/**
- Q_13 À votre connaissance, dans votre immeuble, les actes criminels suivants sont-ils présents de façon importante, peu importante ou sont-ils absents ?
- *Accepter les « NSP » sans relance.*
2=*OK
- Q_13a *À votre connaissance, dans votre immeuble, les actes criminels suivants sont-ils présents de façon importante, peu importante ou sont-ils absents ?*
- Le vol
- 1=*De façon importante
2=*De façon peu importante
3=*Absent
9=*NSP/NRP
- Q_13b Le vandalisme
- Q_13c Les voies de fait (agressions physiques)
- Q_13d Le trafic de drogues ou de cigarettes de contrebande (produits illicites)
- Q_14 Avez-vous l'intention de déménager d'ici les trois prochaines années ? *Accepter les « NSP » sans relance.*
- 1=*Oui
2=*Non->CAL16
9=*NSP/NRP->CAL16
- Q_15a Pourquoi (avez-vous l'intention de déménager) ? *Accepter**3 mentions, sortie=96,99
- 1=*Mauvaise qualité de votre logement
2=*Milieu de vie insatisfaisant
3=*Absence d'attachement à votre quartier ou à votre municipalité
4=*Possibilité de déménager dans un logement public (HLM)
5=*Réorganisation familiale (naissance, divorce, décès...)
6=*Possibilité d'emploi
7=*Veut aller en résidence pour personnes âgées/avec services/pour personnes moins autonomes
90=*Autre raison <précisez>
96=*Aucune autre->Cal16
99=*NSP/NRP->Cal16



/*INTÉGRATION SOCIALE*/

/*POUR LES MEMBRES DE COOPÉRATIVES*/

- Q_16 Est-ce que vous, ou une personne avec qui vous habitez, êtes membre de votre coopérative d'habitation ?
 1=*Oui
 2=*Non
 9=*NSP/NRP
- Q_17a Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé aux activités suivantes, dans votre immeuble, votre quartier ou votre village ?
 Des activités sociales, des fêtes ou des rassemblements
 1=*Oui
 2=*Non
 8=*Ne s'applique pas
 9=*NSP/NRP
- Q_17b Des activités physiques ou de plein air en groupe
- Q_17c Des ateliers ou des séances d'information (questions légales, initiation à l'informatique, saines habitudes de vie, alimentation, etc.)
- Q_17d Des sorties de groupe

/*ITEMS SUIVANTS, VOLET COOP-OBNL ET ACCÈSLOGIS SEULEMENT*/

- Q_17e Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé aux activités suivantes, dans votre immeuble ?
 Une assemblée générale des locataires
 1=*Oui
 2=*Non
 8=*Ne s'applique pas
 9=*NSP/NRP
- Q_17f Un comité de locataires
- Q_18.1 Actuellement, fréquentez-vous certains de vos voisins ou voisines dans l'immeuble ou le voisinage ?
 Au besoin: Par «fréquenter», on veut dire VISITER, RECEVOIR OU FAIRE DES SORTIES ENSEMBLE.
 1=*Oui
 2=*Non
 9=*NSP/NRP
- Q_18.2 Est-ce que vous vous sentez... d'habiter le quartier (ou le village) où vous habitez ?
 1=Très à l'aise
 2=Assez à l'aise
 3=Plus ou moins à l'aise
 4=Mal à l'aise
 9=*NSP/NRP
- Q_19.1 Durant la dernière année, est-ce que vous avez été personnellement en conflit avec l'un de vos voisins ou d'autres personnes résidant dans l'immeuble ou le voisinage ?
 1=*Oui
 2=*Non->20
 9=*NSP/NRP->20

Q_19.2a Pour quelles raisons étiez-vous en conflit avec cette ou ces personnes? *Accepter**3 mentions, sortie=96,99

1=*Le bruit (dans les espaces communs ou les appartements)
 2=*Les enfants ou les jeunes (bruit, flânerie, etc.)
 3=*La propreté des espaces communs (cage d'escalier, palier, etc.)
 4=*Des nuisances de voisinage (odeurs, rythme de vie, etc.)
 5=*Un animal domestique (chien, chat, autre...)
 90=*Un autre motif <précisez>
 96=*Aucun autre->20
 99=*NSP/NRP->20

/*RENSEIGNEMENTS SOCIODÉMOGRAPHIQUES*/

Q_20 Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré jusqu'à maintenant. Nous arrivons maintenant à la dernière partie du questionnaire ; vos réponses aux questions suivantes seront utilisées à des fins statistiques seulement.

Laquelle des situations suivantes décrit le mieux votre ménage ? *Si une ou plusieurs autres personnes ((EN PLUS)) d'enfant(s) ou conjoint, précisez*

1=Une personne vivant seule->24
 2=Un couple sans enfant à la maison->22
 3=Un couple avec enfant(s) à la maison
 4=Une famille monoparentale (avec enfant(s) et sans conjoint)
 90=*Autre <précisez>
 99=*NSP/NRP

Q_21 Combien y a-t-il chez vous de personnes de moins de 18 ans ?

0=*0
 1=*1
 2=*2
 3=*3
 4=*4
 5=*5
 6=*6
 7=*7
 8=*8
 9=*9
 10=*10 ou plus
 99=*NSP/NRP

Q_22 (Combien y a-t-il chez vous de personnes de)

18 à 64 ans ?

0=*0
 1=*1
 2=*2
 3=*3
 4=*4
 5=*5
 6=*6
 7=*7
 8=*8
 9=*9
 10=*10 ou plus
 99=*NSP/NRP

Q_23 65 ans et plus ?



- Q_24 En général, diriez-vous que votre santé est...
- 1=Excellente
 - 2=Très bonne
 - 3=Bonne
 - 4=Passable
 - 5=Mauvaise
 - 9=*NSP/NRP
- Q_25 Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? *Accepter une réponse spontanée*
- 1=Moins de 25 ans
 - 2=25-34 ans
 - 3=35-44 ans
 - 4=45-54 ans
 - 5=55-64 ans
 - 6=65-69 ans
 - 7=70-74 ans
 - 8=75-79 ans
 - 9=80-84 ans
 - 10=85 ans ou plus
 - 99=*NSP/NRP
- Q_26 Quelle est actuellement votre occupation principale ? Est-ce que vous....
- 2=Êtes retraité
 - 3=Travaillez à temps plein (travail autonome inclus) (30 heures et plus)
 - 4=Travaillez à temps partiel (travail autonome inclus)
 - 5=Êtes sans emploi, à la recherche de travail
 - 6=Êtes sans emploi, mais ne recherchez pas de travail
 - 7=Êtes incapable de travailler en raison d'une incapacité
 - 1=Tenez maison
 - 90=*Autre <précisez>
 - 99=*NSP/NRP
- Q_27 Êtes-vous né(e) au Canada ?
- 1=*Oui
 - 2=*Non
 - 9=*NSP/NRP
- Q_28 Quelle langue parlez-vous ((le plus souvent)) à la maison ?
- 1=*Français
 - 2=*Anglais
 - 3=*Français et anglais également
 - 4=*Autre (Incluant « Autre et français/anglais également »)
 - 9=*NSP/NRP
- Q_29 Êtes-vous de descendance autochtone ?
- 1=*Oui
 - 2=*Non
 - 9=*NSP/NRP
- Q_30 ((Notez le sexe du répondant))
- 1=*Homme
 - 2=*Femme
- Q_FIN Merci beaucoup de votre participation et bonne fin de journée !

Annexe 4 – Sondage auprès des organismes gestionnaires du PSL

Bonjour, puis-je parler à M./Mme <premi> <nomi> ?

*On continue	01
*Pas disponible – Prendre RV.	02
*Refus	03

J'appelle au nom de la Société d'habitation du Québec, qui a mandaté Zins Beaudesne et associés pour obtenir votre opinion concernant le Programme de supplément au loyer. Vous êtes libre de répondre à notre questionnaire, mais votre participation est essentielle au succès de l'étude. Toutes vos réponses resteront confidentielles et seront traitées de façon anonyme. ***Lire au besoin : il s'agit du sondage pour évaluer le Programme de supplément au loyer annoncé dans le bulletin INFO EXPRESS du mois de mars. Vos réponses sont très importantes, elles vont permettre de vérifier l'atteinte des objectifs de ce programme et d'en améliorer le fonctionnement.

***Note : si identification, toujours ajouter « pour la Société d'habitation du Québec »

*Accepte – On continue.	01
*Pas disponible – Prendre rendez-vous	02
*Refuse de participer.	03

QS1) Est-ce que vous êtes la personne responsable de la gestion du Programme de supplément au loyer de <nabor> ?

***Note : Coop. Hab. doit se lire coopérative d'habitation
Corp. doit se lire corporation
Hab. pop. doit se lire habitation populaire
Log. doit se lire logement
Rés. doit se lire résidence

*Oui, c'est la bonne personne	01
*Non – Noter son nom et demander à lui parler	02

QS2) Quel est votre rôle au sein de l'organisation ? **NE PAS LIRE

=> +1 si NON (QS1=01)

*le directeur général de l'office d'habitation.	01
*un adjoint au directeur général de l'office d'habitation.	02
*le président de la coopérative d'habitation.	03
*le responsable du Programme de supplément au loyer de l'organisme	04
*le responsable des ressources résidentielles de l'organisme	05
*Autre, spécifiez	97
*NSP	99



Q1) Utilisez-vous une liste d'attente pour la sélection des ménages pour un supplément au loyer ?

Oui.	1
Non.	2
* Ne s'applique pas, car l'organisme ne s'occupe pas de la sélection des ménages.	7
*Ne sait pas.	8
*Ne répond pas.	9

Q2a) Tenez-vous votre propre liste ?

=> +1
 si NON (Q1=1)

Oui.	1
Non.	2
*Ne sait pas.	8
*Ne réponds pas.	9

Q2b) Cette liste est tenue par quel type d'organisme ? LIRE EN ROTATION

=> +1
 si NON (Q2a=2)

Office d'habitation.	01
Coopérative d'habitation (COOP).	02
Organisme sans but lucratif (OSBL).	03
Fédération de coopératives d'habitation.	04
Ou autre (**LIRE), spécifiez.	97
*NSP/NRP.	99

Q3) Quels moyens utilisez-vous pour recruter des ménages ayant besoin d'un supplément au loyer ?

=> +1
 si NON (Q1=2)

*Spécifiez.	97
*NSP/NRP.	99

Q4) Combien y a-t-il approximativement de ménages inscrits sur la liste d'attente actuellement ?

=> +1
 si NON (Q1=1)

*NSP/NRP.	999
----------------	-----

Q5) Lors de la dernière sélection, est-ce qu'un comité de sélection a fait le choix du(des) ménage(s) ?

***Note : La dernière sélection peut porter sur le choix du 1er occupant dans un logement.

Oui.	1
Non.	2
*Ne s'applique pas, car notre organisme ne s'occupe pas de la sélection.	7
*Ne sait pas.	8
*Ne répond pas.	9

Q6) Combien de personnes siégeaient à ce comité de sélection? **(incluant le répondant, le cas échéant)

=> +1
si NON (Q5=1)

*NSP/NRP 99

Q7) Lors de la dernière sélection, le comité de sélection comprenait-il....? a)... un ou des membre(s) du conseil d'administration de l'office d'habitation ?

=> +1
si NON (Q5=1)

Oui. 1
Non 2
*Ne s'applique pas 6
*Ne sait pas 8
*Ne répond pas 9

Q7) Lors de la dernière sélection, le comité de sélection comprenait-il....? b)... un ou des représentant(s) d'une coopérative ou d'un OBNL ?

***Note: Si l'organisation du gestionnaire est une coopérative ou un OBNL, il faut également prendre en compte la présence de représentant(s) de sa propre coopérative/son propre OBNL au comité de sélection.

=> +1
si NON (Q5=1)

Oui. 1
Non 2
*Ne s'applique pas 6
*Ne sait pas 8
*Ne répond pas 9

Q7) Lors de la dernière sélection, le comité de sélection comprenait-il... ? c)... un ou des représentant(s) des groupes socio-économiques du territoire ?

=> +1
si NON (Q5=1 ET CODCA=4)

*Oui 1
*Non 2
*Ne s'applique pas 0
*NSP 8
*NRP 9

Q8) Avez-vous des critères de pondération, c'est-à-dire de priorisation ou de classement, spécifiques à votre organisme, autres que ceux qui sont obligatoires selon le Règlement sur l'attribution des logements, soit: « les faibles revenus et l'ancienneté sur la liste d'attente » ?

Oui. 1
Non 2
*Ne connaît pas ce règlement. 3
*Ne sait pas 9



Q9) Quel est celui qui a le plus d'importance, celui qui donne le plus de points? ***NE PAS LIRE
***UNE SEULE RÉPONSE

=> +1
si NON (Q8=1)

*Intention ou capacité de s'impliquer dans le fonctionnement de la coopérative ou de l'OBNL . . .	01
*Âge minimal des autres membres du ménage (dans un logement pour personnes âgées) . . .	02
*Âge du soutien du ménage (de 50 à 65 ans, dans un logement pour personnes âgées) . . .	03
*Harmonie sociale entre les locataires (type de ménage, valeurs, etc.)	04
*Manque d'accessibilité physique du logement du demandeur (barrières architecturales)	05
*Environnement du logement du demandeur préjudiciable à la santé ou au bien-être.	06
*Un montant maximal des biens du demandeur a été fixé	07
*La pondération accordée au montant des biens du demandeur a été réduite	08
*Avoir des besoins spéciaux (catégorie C, c'est-à-dire besoin d'aide pour s'alimenter, socialiser, etc.)	09
*Être victime de violence conjugale.	10
*Autres, précisez	97
*NSP/NRP	99

Q10) Éprouvez-vous des difficultés lors de la sélection des ménages ?

***Note : À LIRE SI le répondant s'interroge sur le sens de cette question : « par exemple, réunir le comité de sélection, appliquer les critères de pondération, s'entendre sur le choix final ».

=> +1
si NON (Q5=1 2 8 9)

Oui.	1
Non	2
*Ne répond pas	9

Q11) Quel(s) type(s) de difficultés ?

=> +1
si NON (Q10=1)

*Spécifiez	97
*NSP/NRP	99

Q12) Avez-vous eu à chercher de nouveaux logements pour le volet marché locatif privé du supplément au loyer au cours des 12 derniers mois ?

=> Q20
si NON (CLASO=1 2 6)

Oui.	1
Non	2
*NSP/NRP	9

Q13) Avez-vous eu de la difficulté à en trouver ?

=> +1 si NON (Q12=1)

Oui.	1
Non	2
*Ne sait pas.	9

Q14) Quelle a été la principale difficulté rencontrée ? ***NE PAS LIRE ***UNE SEULE RÉPONSE

=> +1 si NON (Q12=1)

*Manque de logements locatifs sur le territoire.	01
*Manque de logements à loyer égal ou inférieur au loyer médian du marché	02
*Manque de logements de bonne qualité	03
*Manque de logements de taille convenable (nombre de chambres à coucher)	04
*Manque de logements adaptés ou adaptables pour personnes handicapées	05
*Autres, spécifiez.	97
*NSP/NRP.	99

Q15) Quels moyens avez-vous utilisés pour trouver de nouveaux logements ? **NE PAS LIRE
***PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES (cocher tous les cas qui s'appliquent)

=> +1 si NON (Q12=1)

*Appel d'offres.	01
*Publicité dans les journaux ou conférence de presse	02
*Contacts personnalisés (lettres, appels téléphoniques)	03
*Bouche-à-oreille.	04
*Autres, précisez.	97
*Ne sait pas.	99

Q16) Quels moyens utilisez-vous pour vous assurer de la bonne qualité des logements ? ***NE PAS LIRE

*Visite du logement par un inspecteur.	01
*Avis du locataire (le logement lui convient)	02
*Autres, spécifiez.	97
*Ne sait pas.	99

Q17) Éprouvez-vous de la difficulté à garder vos propriétaires de logements locatifs privés ?

Oui.	1
Non	2
*NSP/NRP.	9



Q18) Quels moyens utilisez-vous pour que les propriétaires continuent de participer au Programme de supplément au loyer? **NE PAS LIRE ***AIDER AU BESOIN

*Ajustement du loyer reconnu en fonction du loyer médian du marché	01
*Règlement à l'amiable pour éviter la médiation par la Régie du logement	02
*Augmentation de loyer supérieure à celle recommandée par la Régie du logement	03
*Autres, spécifiez.	97
*NSP/NRP	99

Q19) Dans quelle mesure les propriétaires vous fournissent-ils les formulaires et les renseignements demandés? Est-ce...?

Très facilement	1
Plutôt facilement	2
Plutôt difficilement	3
Très difficilement	4
*Ne sait pas	9

Q20) Avez-vous reçu des plaintes de locataires recevant un supplément au loyer au cours des 12 derniers mois?

Oui.	1
Non	2
*Ne sait pas	9

Q21) À quels sujets?

=> +1
si NON (Q20=1)

*Précisez	97
*NSP/NRP	99

Dans les questions suivantes, nous vous demandons de comparer les locataires recevant un supplément au loyer à vos autres locataires n'en recevant pas et n'habitant pas en HLM.

Q22) En comparaison avec vos autres locataires, les locataires recevant un supplément au loyer formulent-ils...?

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Plus de plaintes	1
Moins de plaintes	2
C'est semblable/Pas de différence	3
Ne s'applique pas, car je ne reçois pas ou très peu de plaintes	0
*Ne s'applique pas, car l'organisme ne gère pas les relations avec les locataires	7
ALLER À Q25	
*Ne s'applique pas, car tous les locataires reçoivent le supplément au loyer	8
ALLER À Q25	
*NSP	9

Q23a) En comparaison avec vos autres locataires, l'entretien des logements des locataires recevant un supplément au loyer est-il... ?

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Plus exigeant	1
Moins exigeant	2
C'est semblable/Pas de différence	3
*NSP/NRP	9

Q23b) En comparaison avec vos autres locataires, le montant des dépenses en électricité ou en chauffage des locataires recevant un supplément au loyer est-il... ?

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Plus élevé	1
Moins élevé	2
Semblable	3
Le locataire paye l'électricité ou le chauffage	6
*Ne sait pas	9

Q24a) Dans les questions suivantes, nous vous demandons toujours de comparer les locataires recevant un supplément au loyer, à vos autres locataires n'en recevant pas et n'habitant pas en HLM.

En comparaison avec vos autres locataires, les locataires recevant un supplément au loyer gardent-ils leur logement... ?

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Plus longtemps que les autres	1
Moins longtemps que les autres	2
C'est semblable	3
*NSP/NRP	9

Q24b) En comparaison avec vos autres locataires, les locataires recevant un supplément au loyer payent-ils leur loyer... ?

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Plus régulièrement	1
Moins régulièrement	2
C'est semblable	3
*NSP/NRP	9

Q24c) En comparaison avec vos autres locataires, vos relations avec le locataire recevant un supplément au loyer sont ?

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Meilleures	1
Moins bonnes	2
Semblable	3
*NSP/NRP	9



Q24d) En comparaison avec vos autres locataires, les locataires recevant un supplément au loyer entretiennent-ils des relations... avec les autres locataires ?

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Meilleures 1
Moins bonnes 2
Semblable 3
*NSP/NRP 9

Q24e) En comparaison avec vos autres locataires, y a-t-il d'AUTRES aspects de la gestion plus exigeants pour vous lorsque les locataires reçoivent un supplément au loyer ? (Commentaires : autres aspects que la formulation de plaintes, l'entretien des logements, les dépenses en électricité ou en chauffage, la stabilité dans le logement, le paiement du loyer, les relations avec le locataire, les relations entre locataires)

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Oui, spécifiez quels aspects 97
Non 00
*NSP/NRP 99

Q24f) En comparaison avec vos autres locataires, y a-t-il d'AUTRES aspects de la gestion moins exigeants pour vous lorsque les locataires reçoivent un supplément au loyer ? (Commentaires : autres aspects que formulation de plaintes, l'entretien des logements, les dépenses en électricité ou en chauffage, la stabilité dans le logement, le paiement du loyer, les relations avec le locataire, les relations entre locataires)

=> +1
si NON (CLASO=2 3 4 5 6)

Oui, spécifiez quels aspects 97
Non 00
*NSP/NRP 99

Q25) Les sommes reçues de la Société d'habitation du Québec pour administrer le supplément au loyer couvrent-elles l'ensemble des frais d'administration ?

=> +1
si NON (CODCA=3 4)

Oui 1
Non 2
*Ne sait pas 8
*Ne répond pas 9

Q25a) Quel pourcentage des frais d'administration du supplément au loyer est couvert par les sommes reçues de la Société d'habitation du Québec ?

**Noter tel quel le pourcentage

=> +1
si NON (Q25=2)

*Ne sait pas/Pas de réponse

Q25aa) Peut-être pouvez-vous me donner une approximation du pourcentage des frais d'administration du supplément au loyer qui sont couverts par les montants de la Société d'habitation du Québec. Diriez-vous....

***LIRE LES CHOIX,

=> +1
si NON (Q25a=999)

De 80 % à moins de 100 %	1
De 60 % à 79 %	2
De 40 % à 59 %	3
De 20 % à 39 %	4
Moins de 20 %	5
*Ne sait pas/Pas de réponse	9

Q25b) Quelles sont les activités DE GESTION qui entraînent des frais d'administration supplémentaires? **NE PAS LIRE ***COCHEZ TOUS LES CAS QUI S'APPLIQUENT – PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

=> +1
si NON (Q25=2)

*Chercher de nouveaux logements	01
*Préparer les ententes	02
*Choisir les ménages	03
*Calculer la part de loyer des ménages	04
*Verser la subvention aux propriétaires	05
*Suivre et négocier les hausses de loyer	06
*Autres, spécifiez	97
*NSP/NRP	99

Q26) Avez-vous déjà eu à faire des réclamations pour un loyer non payé ou pour des dommages faits au logement, par un locataire subventionné par un supplément au loyer?

Oui	1
Non	2
*NSP/NRP	9

Q26a) En quelle année était-ce la dernière fois? ***NOTER L'ANNÉE – 4 CHIFFRES

=> +1
si NON (Q26=1)

*NSP/NRP 9999

Q26b) Quel(s) moyen(s) avez-vous utilisé(s) pour régler le litige cette dernière fois? ***NE PAS LIRE

=> +1
si NON (Q26=1)

*Poursuite du locataire	01
*Plainte à la Régie du logement	02
*Plainte à l'Office d'habitation	03
*Réclamation à la Société d'habitation du Québec	04
*J'ai préféré ne rien faire	05
*Autres, spécifiez	97
*NSP/NRP	99



Q26c.1) Quel montant avez-vous réclamé? ***Inscrire le montant en \$

=> +1
si NON (Q26=1)

Aucun 00000000
*Ne s'applique pas 99999996 => Q27
*NSP/NRP 99999999 => Q27

Q26c.2) Quel montant **auriez-vous pu** réclamer?

=> +1
si NON (Q26C1=00000000)

Aucun 00000000
*Ne s'applique pas 99999996
*NSP/NRP 99999999

Q26c.3) Quel montant avez-vous **obtenu** ?

***Note : inscrire le montant obtenu par le jugement, même si celui-ci n'a pas encore été versé par le locataire

=> +1
si NON (Q26C1>0)

*Ne s'applique pas, car la décision n'est pas encore rendue 99999996
*NSP/NRP 99999999

Q27) Avez-vous, à la demande de la Société d'habitation du Québec, un contrat de gestion du Programme de supplément au loyer pour une (des) coopérative(s) ou un (des) OBNL ?

=> +1
si NON (CODCA=4 ET CLASO=2 3 5 6)

Oui 1
Non 2
*NSP/NRP 9

Q28) Considérez-vous que les relations avec cette (ces) coopérative(s) ou cet OBNL sont :

=> +1
si NON (Q27=1)

Très bonnes 1
Plutôt bonnes 2
Plutôt mauvaises 3
Très mauvaises 4
*NSP/NRP 9

Q29) Qu'est-ce qui pourrait améliorer ces relations ?

=> +1
si NON (Q28=3 4)

*Précisez 97
*NSP/NRP 99

Q30) Donnez-vous à contrat la gestion du Programme de supplément au loyer (PSL) ?

=> +1
si NON (CODCA=1 2)

Oui.	1
Non	2
*Ne sait pas	8
*Pas de réponse	9

Q31) À qui donnez-vous ce contrat (actuellement) ? ***LIRE

=> +1
si NON (Q30=1)

Un GRT (groupe de ressources techniques).	01
Un bureau de comptables.	02
Un office d'habitation.	03
Autre, spécifiez	97
*NSP/NRP.	99

Q32) Êtes-vous très satisfait(e), assez satisfait(e), peu ou pas du tout satisfait(e) des services donnés par votre contractant ?

=> +1
si NON (Q30=1)

Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e).	2
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e).	4
*NSP/NRP.	9

Q33) Pour quelles raisons êtes-vous <q32> de ces services ?

=> +1
si NON (Q32=3 4)

*Précisez	97
*NSP/NRP.	99

Q34) Est-ce qu'une formation sur le Programme de supplément au loyer vous serait... ?

***Note : Par exemple, une formation sur les règlements, le fonctionnement, l'entente avec le propriétaire, etc.

Bien valider le niveau d'utilité

Très utile	1
Assez utile.	2
Peu utile	3
Pas du tout utile.	4
Ne sait pas	9



Q35) Pour vous être utile, sur quels aspects devrait porter cette formation ?

***NE PAS LIRE

=> +1 si NON (Q34=1 2)

*Le calcul du loyer à payer par le ménage	01
*Le règlement sur l'attribution des logements à loyer modique.	02
*Le règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique	03
*L'entente avec le propriétaire.	04
*Les formulaires à remplir	05
*Les aspects informatiques	06
*Le Programme de supplément au loyer en général.	07
*Autre, précisez.	97
*NSP/NRP.	99

Q36) Nous arrivons à la fin du questionnaire. Y a-t-il autre chose dont vous aimeriez nous faire part au sujet du Programme de supplément au loyer ?

*Oui, précisez	97
*Non	00
*NSP/NRP.	99

Annexe 5 – Sondage auprès des propriétaires de logements locatifs du PSL

QA1) Bonjour (bonsoir), pourrais-je parler à madame/monsieur <NOM> ? ***

SI PAS DE NOM, LIRE : QA1) Bonjour (bonsoir), pourrais-je parler à la personne responsable de la gestion de l'immeuble situé au <adrl> ? ***NOTE : DEMANDER LE NOM DE LA PERSONNE ET L'INSCRIRE AU CODE 02 ***NOTE : SI PLUSIEURS PERSONNES : DEMANDER À PARLER AU PRÉSIDENT

En cas de méfiance de la part du proprio, appeler le service à la clientèle de la SHQ (1 800 463-4315) et demander, AU BESOIN, à parler à (nom), conseillère en évaluation de programmes, Direction de la planification, de la recherche et du développement

*Oui c'est moi ou on vous passe la personne – Continuer 01
 *INSCRIRE LE NOM DE LA PERSONNE RESPONSABLE 02
 *La personne n'est pas présente – Prendre rendez-vous 03
 *Refus 04

QA2) Bonjour (bonsoir) madame/monsieur <NOMC1>. Mon nom est \$i du Groupe Multi Rés. Nous réalisons une étude auprès des propriétaires qui reçoivent du/de la/de l' <nmorm> une subvention au loyer pour certains de leurs locataires. Êtes-vous bien propriétaire ou responsable de l'immeuble situé au <adrl> ? ***NOTE : NE PAS LIRE LE NUMÉRO D'APPARTEMENT/LA PROVINCE/LE CODE POSTAL -----

En cas de méfiance de la part du proprio, appeler le service à la clientèle de la SHQ (1 800 463-4315) et demander, AU BESOIN, à parler à <nom>, conseillère en évaluation de programmes, Direction de la planification, de la recherche et du développement

Oui. 1
 Non 2

QA3) Avez-vous récemment été propriétaire ou gestionnaire du <adrl> ?

=> +1
 si NON (QA2=2)

Oui. 1
 Non – Remercier et terminer 2

QA4) La Société d'habitation du Québec (SHQ) nous a demandé de vous contacter pour avoir votre opinion sur le Programme de supplément au loyer. Vous êtes libre de participer, mais votre participation est vraiment importante. Auriez-vous dix minutes ? Les réponses que vous allez donner seront strictement confidentielles et aucun renseignement personnel ne sera divulgué.

*Accepte – Continuer 01
 *Accepte avec rendez-vous – Prendre rendez-vous 02
 *Refuse pour le moment – Remercier et terminer 03
 *Refuse catégoriquement – Remercier et terminer 04

=> +1
 si 1



QB1) Avant de vous demander votre opinion, parlons brièvement des caractéristiques de l'immeuble du <adrlo>. A-t-il plus de trois étages? (LE REZ-DE-CHAUSSEE EST UN ETAGE/LE SOUS-SOL N'EST PAS UN ETAGE)

Oui. 1
Non 2
*Ne sait pas 9

QB2) Plus de six étages?

=> +1
si NON (QB1=1)

Oui. 1
Non 2
*Ne sait pas 9

QB3) Est-ce...? ***EXEMPLE: SIX APPARTEMENTS SUR TROIS ETAGES = AUTRE TYPE

=> +1
si NON (QB1=2)

une maison unifamiliale (détachée, en rangée, jumelée ou mobile) 1
un duplex (deux appartements hors sol, compris dans un immeuble de deux étages) 2
un triplex (trois APPARTEMENTS hors sol, compris dans un immeuble
de deux ou trois étages) 3
un autre type d'immeuble 4
*Ne sait pas 9

QB4) Est-ce...?

=> +1
si NON (QB3=1)

une maison détachée 1
une maison en rangée ou jumelée 2
une maison mobile 3
*Ne sait pas 9

QB6) Combien de logements y a-t-il AU TOTAL dans cet immeuble? ***Inscrire directement le nombre, INCLURE TOUS LES LOGEMENTS, qu'ils soient subventionnés ou pas.

=> +1
si NON (QB1=1 OU QB3=4)

*Ne sait pas 9999

QB7) Combien de logements subventionnés par un supplément au loyer y a-t-il? ***Inscrire directement le nombre:

=> +1
si QB3=1

*Ne sait pas 9999

QB8) Considérez-vous que cet immeuble nécessite... ?

Seulement un entretien régulier (peinture, nettoyage du système de chauffage, etc.)	1
Des réparations mineures (carreaux de plancher détachés ou manquants, briques descellées, bardeaux arrachés, marches, rampes ou revêtement extérieur défectueux, etc.)	2
Des réparations majeures (plomberie ou installation électrique défectueuse, réparations à la charpente des murs, planchers ou plafonds, etc.)	3
*Ne sait pas	9

QB9a) En quelle année cet immeuble a-t-il été construit ? ***Inscrire directement l'année :

*Ne sait pas exactement 9999

QB9b) Est-ce avant 1980 ?

=> +1
si NON (QB9A=9999)

Oui	1	
Non	2	
*Ne sait pas	9	=> QB10

QB9c) Est-ce dans les années... ?

=> +1
si NON (QB9B=1)

70	01
60	02
Entre 1946 et 1960	03
Entre 1921 et 1945	04
En 1920 ou avant	05
*Autre réponse, spécifiez	97
*Ne sait pas	99

QB9d) Est-ce... ?

=> +1
si NON (QB9B=2)

Entre 1981 et 1990	01
Entre 1991 et 1995	02
Entre 1996 et 2000	03
Entre 2001 et 2006	04
Entre 2007 et 2011	05
*Autre réponse, spécifiez	97
*Ne sait pas	99

QB10) Êtes-vous ou avez-vous été propriétaire ou responsable du ***LIRE ***NE PAS NOMMER LE
NUMÉRO D'APPARTEMENT S'IL Y EN A UN

si NBIMM==1

<adr12> ?	2
<adr13> ?	3
*AUCUN	9



QB11) ***NOTE : DEMANDER AU BESOIN (Est-ce que le <adr12> est dans le même immeuble que le <adrlo> ?)

=> QC10
si NON (QB10=2)

Oui. 1 => QC10
Non 2

=> +1
si 1

QC1) Parlons brièvement maintenant des caractéristiques de l'immeuble du <adr12>. A-t-il plus de trois étages ? (LE REZ-DE-CHAUSSEE EST UN ÉTAGE/LE SOUS-SOL N'EST PAS UN ÉTAGE)

Oui. 1
Non 2
*Ne sait pas 9 => QC6

QC2) Plus de six étages ?

=> +1
si NON (QC1=1)

Oui. 1
Non 2
*Ne sait pas 9

QC3) Est-ce... ? ***EXEMPLE : SIX APPARTEMENTS SUR TROIS ÉTAGES = AUTRE TYPE

=> +1
si NON (QC1=2)

une maison unifamiliale (détachée, en rangée, jumelée ou mobile) 1
un duplex (deux appartements hors sol, compris dans un immeuble de deux étages) 2
un triplex (trois APPARTEMENTS hors sol, compris dans un immeuble de deux
ou trois étages) 3
un autre type d'immeuble 4
*Ne sait pas 9

QC4) Est-ce... ?

=> +1
si NON (QC3=1)

une maison détachée 1
une maison en rangée ou jumelée 2
une maison mobile 3
*Ne sait pas 9

QC6) Combien de logements y a-t-il AU TOTAL dans cet immeuble ? ***Inscrire directement le nombre, INCLURE TOUS LES LOGEMENTS, qu'ils soient subventionnés ou pas.

=> +1
si NON (QC1=1 OU QC3=4)

*Ne sait pas 9999

QC7) Combien de logements subventionnés par un supplément au loyer y a-t-il ? ***Inscrire directement le nombre :

=> +1
si QC3=1

*Ne sait pas 9999

QC8) Considérez-vous que cet immeuble nécessite... ?

Seulement un entretien régulier (peinture, nettoyage du système de chauffage, etc.) 1
Des réparations mineures (carreaux de plancher détachés ou manquants, briques
descellées, bardeaux arrachés, marches, rampes ou revêtement extérieur défectueux, etc.) . . 2
Des réparations majeures (plomberie ou installation électrique défectueuse, réparations
à la charpente des murs, planchers ou plafonds, etc.) 3
*Ne sait pas 9

QC9a) En quelle année cet immeuble a-t-il été construit ? *Inscrire directement l'année :

*Ne sait pas exactement 9999

QC9b) Est-ce avant 1980 ?

=> +1
si NON (QC9A=9999)

Oui 1

Non 2

*Ne sait pas 9 => QC10

QC9c) Est-ce dans les années... ?

=> +1
si NON (QC9B=1)

70 01

60 02

Entre 1946 et 1960 03

Entre 1921 et 1945 04

En 1920 ou avant 05

*Autre réponse, spécifiez 97

*Ne sait pas 99



QC9d) Est-ce... ?

=> +1
si NON (QC9A=9999)

Entre 1981 et 1990 01
Entre 1991 et 1995 02
Entre 1996 et 2000 03
Entre 2001 et 2006 04
Entre 2007 et 2011 05
*Autre réponse, spécifiez 97

QC10) ***NOTE: DEMANDER AU BESOIN (Est-ce que le <adr13> est dans le même immeuble que le <adr10> OU le <adr12> ?)

=> SECTE
si NON (QB10=3)

Oui à l'un ou l'autre 1
Non 2

=> +1
si 1

QD1) Parlons brièvement maintenant des caractéristiques de l'immeuble du <adr13>. A-t-il plus de trois étages ? (LE REZ-DE-CHAUSSÉE EST UN ÉTAGE/LE SOUS-SOL N'EST PAS UN ÉTAGE)

Oui. 1
Non 2
*Ne sait pas 9

QD2) Plus de six étages ?

=> +1
si NON (QD1=1)

Oui. 1
Non 2
*Ne sait pas 9

QD3) Est-ce... ? ***EXEMPLE: SIX APPARTEMENTS SUR TROIS ÉTAGES = AUTRE TYPE

=> +1
si NON (QD1=2)

une maison unifamiliale (détachée, en rangée, jumelée ou mobile) 1
un duplex (deux appartements hors sol, compris dans un immeuble de deux étages) 2
un triplex (trois APPARTEMENTS hors sol, compris dans un immeuble de deux
ou trois étages) 3
un autre type d'immeuble 4
*Ne sait pas 9

QD4) Est-ce... ?

=> +1 si NON (QD3=1)

une maison détachée	1
une maison en rangée ou jumelée	2
une maison mobile	3
*Ne sait pas	9

QD6) Combien de logements y a-t-il AU TOTAL dans cet immeuble ? ***Inscrire directement le nombre, INCLURE TOUS LES LOGEMENTS, qu'ils soient subventionnés ou pas.

=> +1 si NON (QD1=1 OU QD3=4)

*Ne sait pas	9999
--------------------	------

QD7) Combien de logements subventionnés par un supplément au loyer y a-t-il ? ***Inscrire directement le nombre :

=> +1 si QD3=1

*Ne sait pas	9999
--------------------	------

QD8) Considérez-vous que cet immeuble nécessite... ?

Seulement un entretien régulier (peinture, nettoyage du système de chauffage, etc.)	1
Des réparations mineures (carreaux de plancher détachés ou manquants, briques descellées, bardeaux arrachés, marches, rampes ou revêtement extérieur défectueux, etc.) ..	2
Des réparations majeures (plomberie ou installation électrique défectueuse, réparations à la charpente des murs, planchers ou plafonds, etc.)	3
*Ne sait pas	9

QD9a) En quelle année cet immeuble a-t-il été construit ? ***Inscrire directement l'année :

*Ne sait pas exactement	9999
-------------------------------	------

QD9b) Est-ce avant 1980 ?

=> +1 si NON (QD9A=9999)

Oui	1
Non	2
*Ne sait pas	9



QD9c) Est-ce dans les années... ?

=> +1
si NON (QD9B=1)

70	01
60	02
Entre 1946 et 1960	03
Entre 1921 et 1945	04
En 1920 ou avant	05
*Autre réponse, spécifiez	97
*Ne sait pas	99

QD9d) Est-ce ... ?

=> +1
si NON (QD9B=2)

Entre 1981 et 1990	01
Entre 1991 et 1995	02
Entre 1996 et 2000	03
Entre 2001 et 2006	04
Entre 2007 et 2011	05
*Autre réponse, spécifiez	97
*Ne sait pas	99

=> +1
si 1

QE1) Votre entente actuelle avec le/la/l' <nmorm> pour vos logements subventionnés par un supplément au loyer est-elle écrite ?

Oui	1	
Non	2	=> QE4
*Ne sait pas/Ne réponds pas	9	=> QE4

QE2) Depuis combien d'années avez-vous une entente avec cet organisme ? ***Inscrire directement le nombre : ***NOTE : si plusieurs ententes, prendre la plus ancienne.

*Ne sait pas	9999
--------------------	------

QE3) Cette entente est prévue pour combien d'années ? ***Nombre d'années :

*Aucune limite	95
*Renouvelable à chaque année	96
*Ne sait pas	99

QE4) Avez-vous l'intention de continuer de participer au programme de subvention au loyer ? ***NOTE : si plusieurs ententes, prendre la prochaine qui vient à échéance.

Oui	1
Non	2
*Ne sait pas/Ne répond pas	9

QE5) Pourquoi? ***NE PAS LIRE

=> +1 si NON (QE4=2)

*Préfère choisir les locataires	01
*Hausse de loyer permise trop faible	02
*Locataires trop difficiles	03
*Durée de l'entente trop longue.	04
*Autre, précisez.	97
*Ne sait pas/Ne répond pas	99

=> +1 si 1

QE6) Êtes-vous satisfait... A1)... du choix des locataires fait par le/la/l' <nmorm> ?

Très	1
Assez.	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas (CHOISIT LUI-MÊME SES LOCATAIRES)	6
*Ne sait pas.	9

QE6A2) Pourquoi ?

=> +1 si NON (QE6A1=3,4)

*Locataires trop difficiles/mauvais locataires.	01
*Locataires avec plus de besoins (soins, aide, handicap, etc.).	02
*Voudrait choisir soi-même les locataires ou avoir un droit de regard	03
*Spécifiez	97
*NSP/NRP.	99

QE6) Êtes-vous satisfait... B1)... de la durée de ou des ententes avec le/la/l' <nmorm> ?

=> +1 si QE1=2 9

Très	1
Assez.	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas	6
*Ne sait pas.	9



QE6B2) Pourquoi ?

=> +1 si NON (QE6B1=3,4)

*Trop long	01
*Trop court.	02
*Autre, spécifiez	97
*NSP/NRP	99

QE6) Êtes-vous satisfait... C1) ... des formulaires administratifs à fournir à/au/à l' <nmorm> à chaque année (bail, lettre augmentation loyer, etc.) ?

Très	1
Assez.	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas	6
*Ne fournit aucun formulaire	7
*Ne sait pas	9

QE6C2) Pourquoi ?

=> +1 si NON (QE6C1=3,4)

*Trop compliqué	01
*Long à remplir	02
*Trop de factures à fournir.	03
*Trop de formulaires	04
*Autre, spécifiez	97
*NSP/NRP	99

QE6) Êtes-vous satisfait... D1) ... du mode de paiement de la subvention par le/la/l' <nmorm> ?

Très	1
Assez.	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas	6
*Ne sait pas	9

QE6D2) Pourquoi ?

=> +1 si NON (QE6D1=3,4)

*Spécifiez	97
*NSP/NRP	99

QE6) Êtes-vous satisfait... E1) ...de la hausse annuelle des loyers subventionnés, au cours des trois dernières années?

Très	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas	6
*Ne sait pas	9

QE6E2) Pourquoi?

=> +1
si NON (QE6E1=3,4)

*Pas assez élevée	01
*Coûts des rénovations et de l'entretien non considérés	02
*Investissement trop grand pour la hausse accordée	03
*Trop de pièces justificatives à fournir	04
*Spécifiez	97
*NSP/NRP	99

=> +1
si 1

QF1) Dans les questions suivantes, nous vous demandons de comparer les locataires recevant un supplément au loyer à vos autres locataires n'en recevant pas. Est-ce que les locataires recevant un supplément au loyer forment... ?

Plus de plaintes que les autres	1
Moins de plaintes	2
Ou c'est semblable	3
*NSP/NRP	9
*Ne s'applique pas, car je ne reçois pas ou très peu de plaintes	6
*Ne s'applique pas, car tous les locataires reçoivent le supplément au loyer ..	8

=> SECTG

QF2) Est-ce qu'ils gardent leur logement... ?

Plus longtemps que les autres	1
Moins longtemps	2
Ou c'est semblable	3
*NSP/NRP	9

QF3) Est-ce qu'ils payent leur loyer... ?

Plus régulièrement que les autres	1
Moins régulièrement	2
Ou c'est semblable	3
*NSP/NRP	9

QF4) Est-ce les relations qu'ils entretiennent avec les autres locataires sont... ?

*Meilleures	1
*Moins bonnes	2
*Ou c'est semblable	3
*NSP/NRP	9



QF5) Est-ce que l'entretien de leur logement est... ?

Plus exigeant que les autres	1
Moins exigeant	2
Ou c'est semblable	3
*NSP/NRP	9

QF6) Est-ce que leurs dépenses en électricité ou en chauffage sont... ?

Plus élevées que les autres	1
Moins élevées	2
Ou c'est semblable	3
*NSP/NRP	9
*Le locataire paye l'électricité ou le chauffage	6

QF7) Est-ce que vos relations avec ces locataires sont... ?

Meilleures qu'avec les autres	1
Moins bonnes	2
Ou c'est semblable	3
*NSP/NRP	9

QF8) Y a-t-il d'autres aspects de la gestion QUE NOUS N'AVONS PAS ABORDÉS et qui sont MOINS EXIGEANTS avec ces locataires ? (NE PAS PARLER DE la formulation de plaintes, l'entretien des logements, les dépenses en électricité ou en chauffage, la stabilité dans le logement, le paiement du loyer, les relations avec le locataire, les relations entre locataires)

*Oui, lesquels	97
*Non, aucun autre	00
*NSP/NRP	99

QF9) Y a-t-il d'autres aspects de la gestion QUE NOUS N'AVONS PAS ABORDÉS et qui sont PLUS EXIGEANTS avec ces locataires ? (NE PAS PARLER DE la formulation de plaintes, l'entretien des logements, les dépenses en électricité ou en chauffage, la stabilité dans le logement, le paiement du loyer, les relations avec le locataire, les relations entre locataires)

*Oui, lesquels	97
*Non, aucun autre	00
*NSP/NRP	99

=> +1
si 1

QG1) Avez-vous déjà eu à faire des réclamations pour un loyer non payé ou pour des dommages faits au logement par un locataire subventionné par un supplément au loyer ?

Oui	1	
Non	2	=> SECTH

QG2) Combien de fois ? ***Inscrire directement le nombre de fois

*Ne sait pas	99
------------------------	----

QG3) En quelle année était-ce la dernière fois ? ***Inscrire directement l'année :

*Ne sait pas	9999
------------------------	------

QG4) Quel moyen avez-vous utilisé pour régler le litige la dernière fois? ***Ne pas lire

*Poursuite du locataire devant les tribunaux	01
*Plainte à la Régie du logement	02
*Plainte à / au / à l'<nmorm>	03
*Réclamation à la Société d'habitation du Québec	04
* A préféré ne rien faire	05
*Entente avec le locataire	06
*Départ du locataire	07
*Autre, spécifiez	97
*Ne sait pas/Ne répond pas	99

QG5) Quel montant avez-vous réclamé? ***Inscrire directement le montant

*Rien/0 \$/Je n'ai rien réclamé	000000
*Ne sait pas	999999

QG6) Quel montant auriez-vous pu réclamer? ***Inscrire directement le montant

=> +1 si NON (QG5==0)

*Ne sait pas	999999
------------------------	--------

QG7) Quel montant avez-vous obtenu? ***Inscrire directement le montant ***NOTE: Si la décision est rendue, entrer le montant.

=> +1 si NON (QG5>0)

*Ne s'applique pas, car la décision n'est pas encore rendue	999998
*Ne sait pas	999999

=> +1 si 1

QH1) Parlons de vos échanges avec le/la/l' <nmorm> dans le contexte du supplément au loyer. Quelle est votre satisfaction... concernant l'accessibilité du personnel, c'est-à-dire la facilité de le joindre?

Très satisfait	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas	6
*Ne sait pas	9



QH2) Quelle est votre satisfaction... concernant la qualité de l'information qui vous est transmise et de la connaissance de votre dossier?

Très satisfait	1
Assez.	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas	6
*Ne sait pas	9

QH3) Quelle est votre satisfaction..., globalement, concernant la qualité du service que vous avez reçu des représentants du/de la/de l' <nmorm> ?

Très satisfait	1
Assez.	2
Peu	3
Pas du tout	4
*Ne s'applique pas	6
*Ne sait pas	9

=> +1
si 1

Nous arrivons maintenant à la fin du questionnaire. QP1a) En incluant les logements subventionnés, combien de logements locatifs gérez-vous au Québec? ***Inscrire directement le nombre: ***NOTE: INCLURE AUSSI LES LOGEMENTS DÉTENUS EN COPROPRIÉTÉ ET SOUS LE NOM D'UNE COMPAGNIE.

=> +1
si NON (GROUP=1)

*NSP/NRP. 999

Nous arrivons maintenant à la fin du questionnaire. QP1) En incluant les logements subventionnés, combien de logements locatifs possédez-vous au Québec? ***Inscrire directement le nombre:

=> +1
si NON (GROUP=2)

*NSP/NRP. 999

QP2) Habitez-vous un des immeubles dans lequel un ou des logements sont subventionnés?

Oui.	1
Non	2
*Ne sait pas.	9

QP3) Y a-t-il autre chose dont vous aimeriez nous faire part concernant le supplément au loyer?

*Si oui, inscrire les commentaires.	97
*Non, aucun.	00
*NSP/NRP.	99

Annexe 6 – Taux d'inoccupation des logements locatifs, Québec, octobre 2011

TAUX D'INOCCUPATION DES LOGEMENTS LOCATIFS PAR RMR OU AR ET ESTIMÉ
DU NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS ET RÉPONDANT AUX CRITÈRES DU PSL, QUÉBEC, OCTOBRE 2011

	NOMBRE DE LOGEMENTS LOCATIFS ¹	TAUX D'INOCCUPATION (POURCENTAGE)	NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS	TAUX ESTIMÉ DE LOGEMENTS VACANTS ET RÉPONDANT AUX CRITÈRES DU PSL (POURCENTAGE) ²	NOMBRE ESTIMÉ DE LOGEMENTS VACANTS ET RÉPONDANT AUX CRITÈRES DU PSL ²
Régions métropolitaines de recensement					
Gatineau (partie située au Québec)	20 200	2,2	444	1,0	202
Montréal	449 826	2,5	11 246	1,1	5 117
Québec	73 665	1,6	1 179	0,7	536
Saguenay	8 051	1,4	113	0,6	51
Sherbrooke	32 492	4,7	1 527	2,1	695
Trois-Rivières	16 954	3,9	661	1,8	301
Agglomérations de recensement					
Abitibi-Témiscamingue					
Amos	988	0,3	3	0,1	1
Rouyn-Noranda	2 865	0,1	3	0,0	1
Val-d'Or	2 362	0,2	5	0,1	2
Centre-du-Québec et Estrie					
Drummondville	7 952	4,2	334	1,9	152
Victoriaville	4 172	6,0	250	2,7	114
Chaudière-Appalaches					
Saint-Georges	2 070	6,8	141	3,1	64
Thetford-Mines	1 106	5,9	65	2,7	30
Côte-Nord					
Baie-Comeau	1 394	2,0	28	0,9	13
Sept-Îles	2 411	0,7	17	0,3	8
Gaspésie—Bas-Saint-Laurent					
Matane	1 382	2,6	36	1,2	16
Rimouski	5 013	2,3	115	1,0	52
Rivière-du-Loup	2 564	3,7	95	1,7	43
Lac-Saint-Jean					
Alma	1 810	4,9	89	2,2	40
Dolbeau-Mistassini	559	6,3	35	2,9	16

1. Il s'agit des logements privés dans les immeubles de trois logements ou plus. Selon le sondage auprès des propriétaires privés qui participent au PSL, environ 75 % de leurs immeubles font partie de cette catégorie.

2. Selon l'hypothèse que les logements disponibles sont semblables à l'ensemble des logements, c'est-à-dire que 91 % de ces logements n'ont pas besoin de réparations majeures et pour la moitié, le loyer est égal ou inférieur au loyer médian.

Source : SCHL. *Le marché de l'habitation. Rapport sur le marché locatif. Faits saillants – Québec*, 40 p., automne 2011.



TAUX D'INOCCUPATION DES LOGEMENTS LOCATIFS PAR RMR OU AR ET ESTIMÉ
DU NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS ET RÉPONDANT AUX CRITÈRES DU PSL, QUÉBEC, OCTOBRE 2011 (SUITE)

	NOMBRE DE LOGEMENTS LOCATIFS ¹	TAUX D'INOCCUPATION (POURCENTAGE)	NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS	TAUX ESTIMÉ DE LOGEMENTS VACANTS ET RÉPONDANT AUX CRITÈRES DU PSL (POURCENTAGE) ²	NOMBRE ESTIMÉ DE LOGEMENTS VACANTS ET RÉPONDANT AUX CRITÈRES DU PSL ²
Lanaudière et Laurentides					
Joliette	4 942	2,0	99	0,9	45
Lachute	902	4,8	43	2,2	20
Montréal					
Cowansville	1 665	5,5	92	2,5	42
Granby	7 543	3,3	249	1,5	113
Saint-Hyacinthe	6 601	4,3	284	2,0	129
Saint-Jean-sur-Richelieu	8 137	1,4	114	0,6	52
Salaberry-de-Valleyfield	2 223	0,5	11	0,2	5
Sorel-Tracy	2 839	5,8	165	2,6	75
Mauricie					
La Tuque	736	8,1	60	3,7	27
Shawinigan	4 806	6,7	322	3,0	147
Ensemble du Québec (centres de 10 000 hab. et plus)	684 391	2,6	17 794	1,2	8 096

1. Il s'agit des logements privés dans les immeubles de trois logements ou plus. Selon le sondage auprès des propriétaires privés qui participent au PSL, environ 75 % de leurs immeubles font partie de cette catégorie.

2. Selon l'hypothèse que les logements disponibles sont semblables à l'ensemble des logements, c'est-à-dire que 91 % de ces logements n'ont pas besoin de réparations majeures et pour la moitié, le loyer est égal ou inférieur au loyer médian.

Source : SCHL. *Le marché de l'habitation. Rapport sur le marché locatif. Faits saillants – Québec*, 40 p., automne 2011.

TAUX D'INOCCUPATION DES LOGEMENTS LOCATIFS PAR RMR ET QUARTILE DE LOYER (POURCENTAGE), QUÉBEC, OCTOBRE 2011

	TAUX D'INOCCUPATION	TAUX D'INOCCUPATION 1 ^{ER} QUARTILE DE LOYER	TAUX D'INOCCUPATION 2 ^E QUARTILE DE LOYER
Régions métropolitaines de recensement			
Gatineau (partie de la RMR située au Québec)	2,5	2,3	1,9
Montréal	2,7	3,0	2,7
Québec	1,0	1,3	1,5
Saguenay	1,8	2,0	1,4
Sherbrooke	4,6	4,4	4,4
Trois-Rivières	3,9	5,4	4,6
Ensemble des RMR	2,8	3,4	2,9

1. Il s'agit des logements privés dans les immeubles de trois logements ou plus. Selon le sondage auprès des propriétaires privés qui n'participent au PSL, environ 75 % de leurs immeubles font partie de cette catégorie.

Source : SCHL, Enquête sur les logements locatifs, octobre 2011, compilation spéciale préparée pour la Société d'habitation du Québec.

Annexe 7 – Description des programmes visant une clientèle à revenu faible ou modeste

Voici une brève description des programmes pouvant combler une partie des besoins impérieux en matière 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 offre des logements à loyer modique (25 % du revenu) aux 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 qui sont gérés par eux, les mêmes règles s'appliquent.

Supplément au loyer

Instauré en 1978, le PSL peut 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 : le volet coops et OBNL, le volet marché locatif privé, le volet ACL, le volet AR et le volet PRIL. Dans plusieurs de ces volets, à savoir les projets gérés par les offices d'habitation (volet marché locatif privé et une partie des volets ACL et AR), les locataires sont sélectionnés à partir des listes de demandeurs d'HLM, ce qui assure une continuité entre les programmes.

AccèsLogis Québec

Lancé en 1997, le programme ACL offre 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 I (familles, personnes seules, personnes âgées ou personnes handicapées autonomes) et le volet II (aînés de 75 ans et plus en légère perte d'autonomie), un maximum de 50 % des logements est autorisé pour le PSL. Dans le volet III (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 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. Le programme s'adresse aux ménages à revenu faible, dans une proportion de 75 % pour ceux qui ont un revenu égal ou inférieur au PRBI, et de 25 % pour ceux qui ont un revenu différent.

Allocation-logement

Mis en œuvre en 1997, le PAL s'adresse aux personnes de 54 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 22 817 \$ par année selon la composition du ménage, peu importe le lieu de résidence. Ces revenus maximaux sont inférieurs aux PRBI pour la majorité des ménages et des régions, sauf pour les couples de personnes âgées sans enfant en milieu rural. Compte tenu du revenu, la plupart des ménages sont aussi admissibles aux programmes HLM public et privé et au PSL.



Annexe 8 – Données relatives au graphique 1

DONNÉES RELATIVES AU GRAPHIQUE 1

NOMBRE DE MÉNAGES À FAIBLE REVENU AYANT UN TAUX D'EFFORT DE 30 % ET PLUS À FOURNIR POUR SE LOGER ET NOMBRE DE LOGEMENTS SOCIAUX						
		TOTAL DES MÉNAGES	MÉNAGES À FAIBLE REVENU ET TAUX D'EFFORT DE 30 % ET PLUS	HLM PUBLICS ET PRIVÉS	UNITÉS AVEC SUPPLÉMENT AU LOYER ¹	TOTAL
	RÉGION ADMINISTRATIVE		A	B	C	RATIO (B+C) : A
1	Bas-Saint-Laurent	84 730	9 485	2 973	655	38,2 %
2	Saguenay-Lac-Saint-Jean	113 365	13 895	3 915	1 093	36,0 %
3	Capitale-Nationale	295 510	43 400	7 535	3 002	24,3 %
4	Mauricie	115 100	18 245	2 961	485	18,9 %
5	Estrie	128 380	18 195	2 312	641	16,2 %
6	Montréal	826 855	196 725	23 801	8 156	16,2 %
7	Outaouais	139 325	15 385	3 534	761	27,9 %
8	Abitibi-Témiscamingue	59 685	6 845	1 549	210	25,7 %
9	Côte-Nord	36 990	2 990	1 538	203	58,2 %
10	Nord-du-Québec ²	8 700	-	2 700	12	-
11	Gapésie-Îles-de-la-Madeleine	38 630	3 555	1 670	297	55,3 %
12	Chaudière-Appalaches	159 105	14 725	3 018	679	25,1 %
13	Laval	143 980	20 525	1 734	431	10,5 %
14	Lanaudière	168 355	19 040	1 832	487	12,2 %
15	Laurentides	205 800	23 740	2 481	495	12,5 %
16	Montréal	543 895	64 660	7 707	1 771	14,7 %
17	Centre-du-Québec	92 130	11 065	2 177	391	23,2 %
Ensemble du Québec		3 160 535	482 475	73 437	19 769	19,3 %

1. Exclut le supplément au loyer d'urgence.

2. Dans la région Nord-du-Québec (10), le nombre de ménages dans le besoin est sous-estimé par rapport aux autres régions, en raison de la proportion importante de ménages multifamiliaux ou formés de personnes non apparentées.



BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE
www.habitation.gouv.qc.ca

**Société
d'habitation**

Québec

