



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC

Le ROHQ en bref

Le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) est un vaste réseau qui s'étend sur tout le territoire du Québec. Son effectif est composé de 506 offices municipaux d'habitation (OH), 1 office régional d'habitation (ORH) et de 11 corporations privées sans but lucratif, reconnues à titre de membres auxiliaires.

Les membres du ROHQ interviennent dans la gestion d'un peu plus de 90 000 unités de logement, dont 63 000 logements à loyer modique (HLM) et près de 10 000 logements communautaires. Les offices sont également impliqués dans la conclusion de plus de 8 000 ententes avec des locataires privés dans le cadre du programme de Supplément au loyer (PSL régulier et urgence).



Se loger, constitue, au même titre que se nourrir et se vêtir, une nécessité, particulièrement sous notre climat. L'État a donc le devoir de veiller à ce que les Québécoises et les Québécois trouvent à se loger convenablement et à prix abordable, c'est-à-dire sans nuire à la satisfaction des autres besoins essentiels que sont la nourriture et le vêtement. (Guy Tardif, Ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur, Se loger au Québec, 1984)

LA PERTINENCE DU PROGRAMME HLM

- Au cours de la dernière décennie, le coût médian du marché pour un logement de 2cc dans la plupart des grandes villes du Québec a augmenté en moyenne de 35 %.
- Entre 2006 et 2011, le nombre de ménages consacrant plus de 30 % de leur revenu pour se loger est passé de 448 480 à 479 750, dont 227 835 ménages y consacrant plus de 50 %.
- Suivant un sondage SOM réalisé au printemps 2014 pour le ROHQ auprès de 1 500 Québécois :
 - 9 Québécois sur 10 connaissent le programme HLM.
 - Pour une forte majorité de Québécois (86 %), le HLM est une bonne formule pour aider les familles à faible revenu à se loger adéquatement.
 - L'office d'habitation est cité comme l'organisme le mieux placé pour gérer le logement social, seulement 9 % des Québécois estimant le privé capable de répondre aux besoins en logement des plus démunis.
 - Les Québécois reconnaissent que le HLM a des effets bénéfiques pour les locataires qui y habitent.
 - Pour les répondants au sondage, le financement du logement social doit être une responsabilité partagée entre les trois paliers de gouvernement.
- Le ratio de demandeurs pour un logement HLM est en moyenne supérieur à 0,55 dans l'ensemble du Québec.
- Plus de 90 % des résidents en HLM ont des revenus sous le PRBI. 49 % des résidents des logements destinés spécifiquement aux personnes âgées sont âgés de plus de 75 ans. 49,2 % des répondants aux sondages réalisés par la SHQ auprès des locataires de HLM (évaluation du programme 2010) déclaraient vivre avec une limitation physique ou mentale, comparativement à 18 % dans la population en général. Ces quelques données révèlent que le programme HLM est le seul à répondre à des besoins de personnes démunies en leur offrant, **sans discrimination et par un processus de sélection rigoureux**, un logement adéquat et de qualité; ce que ne peuvent garantir les bailleurs privés.

Que ce soit en termes de pourcentage du parc locatif (11,3 %), du parc total (4,7 %) ou du pourcentage de ménages bénéficiant de l'aide au logement (6,3 %), le Québec est parmi les états qui consacrent le moins de ressources au logement social. Les programmes en matière d'aide au logement répondent aux besoins de clientèles particulières et bien définies. Les aides existantes sont diversifiées et comportent des éléments d'aide aux ménages et d'aide à la pierre. [...] Sur la base de statistiques comparatives, nous aurions donc tendance à conclure que le Québec a dans le passé su trouver un bon équilibre entre l'aide à la personne et l'aide à la pierre. On a aussi su s'assurer que le marché du logement en général demeure efficace, minimisant la nécessité d'élargir la clientèle du logement social. (Laberge et Montmarquette, L'aide au logement au Québec, CIRANO, juin 2010, p. 82).

EFFICACITÉ, EFFICIENCE DU PROGRAMME HLM

- Le programme HLM s'appuie sur un financement entre trois paliers de gouvernement, où la grande part du financement incombe au palier fédéral. Dans un contexte de restrictions budgétaires au niveau provincial, il y a une lecture stratégique à faire sur l'effet ascenseur que des coupures financières du gouvernement du Québec pourraient avoir sur la contribution des partenaires fédéraux et municipaux. Une telle décision, en 2003, avait eu des effets importants sur le budget RAM des OH, le gouvernement du Québec ayant laissé en plan une contribution importante du gouvernement fédéral au plan de la rénovation des immeubles. Dans un contexte où le déficit d'entretien des immeubles HLM, tel que prescrit dans le Plan québécois des infrastructures, n'est pas encore résorbé, il y a intérêt à optimiser ce levier d'investissement. Certes, il faut convenir que la participation du gouvernement fédéral s'inscrit dans le cadre d'ententes et de conventions dont les échéances commencent à poindre, laissant prévoir, à terme, un risque financier non négligeable pour l'État québécois. D'où toute l'importance de se donner une stratégie d'investissement dans la rénovation des ensembles immobiliers HLM qui soit arrimée au rythme de la fin prévisible des financements fédéraux; sans toutefois renoncer à la conclusion d'une nouvelle entente de financement avec le gouvernement fédéral s'appuyant sur les revendications traditionnelles du Québec en matière de transferts fédéraux en logement social.
- Même si le programme HLM est destiné à une clientèle paupérisée, il faut convenir que les revenus de location perçus auprès des locataires représentent un peu plus de 40 % du budget d'opération du programme. Même si cette contribution est importante, sa perspective de croissance est fortement limitée par la nature même de la clientèle desservie. Il nous faut noter cependant qu'en globalisant à un taux d'effort de 25 % le coût du bail, nous limitons la responsabilisation des locataires à l'égard des frais d'exploitation afférents à la gestion des immeubles HLM. En Occident, les pratiques de gestion du logement social ont plutôt tendance à séparer le coût du loyer (le prix de l'espace occupé par le logement) des charges, soient les frais liés à l'exploitation de l'immeuble (frais d'énergie, entretien des espaces communs, déneigement, entretien des terrains, etc.), valorisant la responsabilisation des locataires.
- Le programme HLM rejoint une clientèle ciblée, économiquement défavorisée, en lui permettant de stabiliser sa situation financière et personnelle.
- En limitant leur taux d'effort consacré au logement, le programme HLM permet aux ménages en bénéficiant d'améliorer leur budget sur le « reste à vivre ». Près de quatre ménages sur dix affirment pouvoir mieux s'alimenter et s'offrir des activités de loisirs depuis leur arrivée en HLM.
- Par l'intégration d'une pratique de gestion participative impliquant les locataires et la mise en place d'interventions de soutien communautaire, le programme HLM fournit aux résidents un environnement plus propice à la réinsertion sociale et citoyenne.
- Différentes études (ROHQ-Thibodeau, 2008/Morin, 2006/Vaillancourt, 2005/Aecom, 2011 et 2013) démontrent de manière éloquentes les retombées économiques et sociales des programmes de logements sociaux, particulièrement en HLM. Le logement social contribue à éviter des coûts pour la société en général, et ces études démontrent, de plus, l'effet multiplicateur de l'investissement de l'État dans son financement. L'étude réalisée par l'économiste Pierre Thibodeau pour le ROHQ a notamment démontré que chaque emploi en HLM génère un multiplicateur de 2,7 emplois dans l'économie régionale, illustrant notamment que plus de 70 % des activités économiques d'un OMH se déploient auprès de fournisseurs régionaux spécialisés.
- Il faut souligner le taux de satisfaction générale des résidents en HLM, suivant le rapport d'évaluation du programme HLM réalisé par la SHQ.
- Il faut considérer également que le programme HLM constitue un actif collectif important pour le Québec (plus de 6 G\$) assurant une pérennité d'une offre de logement social, contrairement aux mesures s'appuyant sur l'aide à la personne. Dans le contexte québécois, les HLM apportent une contribution significative aux communautés par la qualité des aménagements et des constructions, et la cohésion sociale qui en est corollaire.

LA STRUCTURE DE GOUVERNANCE DU PROGRAMME HLM

Dans la perspective de l'administration des programmes publics, la structure de gouvernance du programme HLM apparaît relativement simple : une société d'État (la SHQ exerçant le financement, la coordination et le contrôle réglementaire et administratif du programme) et ses mandataires (les 538 OH, 277 OBNL et 86 coops) administrant les différents volets du programme HLM. Certes, les 538 OH sont impliqués dans la plus grande portion de ces logements (62 882 logements du volet public). Il est important de noter que la gouvernance du programme se fait actuellement sans la présence de structure ou de palier intermédiaire. Les orientations et directives de la SHQ sont directement portées au niveau de la gestion de proximité. Il est important de rappeler toutefois que le réseau des OH a connu plusieurs transformations ayant contribué à sa consolidation et à la mutualisation de certaines compétences, au bénéfice de gains de cohésion importants pour l'administration du programme.

Année	Actions de consolidation	Gains de cohésion
1994	Création du Centre de formation et de perfectionnement des OH	Professionalisation de la gestion et des interventions. Amélioration de la gouvernance. Uniformisation des pratiques de gestion.
1997	Mise en place du service de relations du travail du ROHQ	Harmonisation des pratiques et des conditions de travail; représentation auprès de la CNT; application de la Loi sur l'équité salariale.
1999	Création de Cogiweb	Intégration des logiciels de gestion et déploiement d'un réseau intégré au niveau des TI; centralisation de l'information de gestion.
2002	Mise en place du service de consultation juridique du ROHQ	Soutien à l'application des règlements et régulation des pratiques de gestion.
2002	Fusion des offices d'habitation	Consolidation du réseau des OH : 657 OH à 552.
2008	Mise en place des centres de services OH	Mandat de coordination du BSI, de la planification des travaux et du suivi de la réalisation confié à 31 OH + les OH de Montréal et Longueuil pour agir sur une base territoriale au nom de l'ensemble des OH.
2008	Cadre de référence sur le logement communautaire en logement social	Entente entre le MSSS et la SHQ pour reconnaître une responsabilité conjointe et des mécanismes de collaboration à l'égard des résidents en logements sociaux et communautaires. Soutien financier du MSSS à des ententes de collaborations entre les réseaux locaux de la SSS et de l'habitation sociale et communautaire. Concertation terrain.
2013	Création d'un office régional	Création d'un ORH par une déclaration de compétences de la MRC du Lac-des-Deux-Montagnes en matière de logement social. Regroupement de 6 OH.

Dans l'ensemble des organismes locaux en matière de logement social et communautaire au Québec, le réseau des OH constitue le seul réseau qui porte des actions dans différents programmes d'habitation, **HLM, PSL, AccèsLogis et LAQ, sous une seule gouvernance**. Il convient aussi de prendre acte de la nomenclature de la gouvernance du logement HLM (public et privé) au Québec :

Org.	N ^{bre}	N ^{bre} log.	Moy. log./ organisme
OH	538	62 882	116,9
OBNL/ COOP	363	6 214	17,1

La direction de plusieurs OH de moins de 100 logements est assurée par un titulaire cumulant plusieurs directions d'OH. Au sein du ROHQ, 65 directeurs dirigent un total de 158 organisations; portant le nombre total de directeurs en titre à 412 personnes pour l'ensemble du réseau. 85 % du parc HLM est sous gestion de personnel à temps plein.

LES PISTES D'ACTION CONCERNANT LES GAINS D'EFFICIENCE ET DE COHÉSION

Actions proposées	Résultats potentiels
Budget pluriannuel pour le RAM.	Amélioration du cycle de production et de mobilisation de chantier. Optimisation de 10 à 15 % sur les coûts des travaux réalisés. Amélioration des relations avec les locataires (ajustement du cycle d'inconvénients des travaux).
Élargissement du panier de services des CS.	Amélioration de l'équité pour les requérants et locataires : <ul style="list-style-type: none"> • Gestion centralisée des requêtes en HLM et PSL; • Préparation et calcul du bail; • Gestion des plaintes; • Supervision des travaux d'entretien; • Gestion des PSL. Renforcement des services de proximité (accueil, pédagogie du locataire, conciergerie). Déploiement de ressources communautaires (relations avec les ressources de soutien, gestion des conflits, animation et soutien à la vie associative) par la mutualisation des enveloppes budgétaires normées. Mutualisation des compétences de deuxième ligne pour le renforcement de la gouvernance : <ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité et états financiers; • Gestion des appels d'offres et des travaux du RAM; • Coordination des travaux spécialisés de conciergerie; • Traitement des impayés et représentation à la Régie du logement. Réduction des interventions de contrôle et d'accompagnement de la SHQ auprès de l'ensemble du réseau. Soutien à la gestion des OH < 100 logements.
Contrat d'objectifs entre la SHQ et les OH de plus de 500 logements concernant : <ul style="list-style-type: none"> • Budgétisation triennale de l'enveloppe ACE ; • Autonomie des revenus commerciaux (antennes, espaces commerciaux, autres...); • Budgétisation triennale du RAM; • Gestion des immeubles par portefeuille. 	Meilleure adaptation des ressources au niveau des services. Souplesse administrative. Développement de sources de financement autonome pour améliorer les services auprès de la clientèle. Mise en place d'une stratégie immobilière sociale. Diminution des actions de contrôle et d'accompagnement de la SHQ. Gestion de proximité mieux adaptée aux réalités locales et à la politique de la ville.

LES PISTES D'ACTION LIÉES À LA SIMPLIFICATION DES PROCÉDURES

Pistes	Gains potentiels
Validation des preuves de revenus par Revenu Québec.	Accélération de la validation de l'admissibilité des requérants. Simplification des procédures pour les requérants et locataires. Allègement de la gestion de la liste des requérants. Facilitation du calcul du loyer.
Indexation des tarifs de services (stationnement, buanderies, climatisation).	Réduction du déficit d'exploitation en fonction de la réalité des coûts des services.
Signature de baux de 5 ans avec indexation intégrée pour les personnes âgées.	Réduction du volume de baux à traiter.
Guichet unique régional pour les requérants de logement social et communautaire.	Amélioration de l'équité pour l'admissibilité et l'attribution des logements.

AUTRES PISTES RELATIVES AU FINANCEMENT DU PROGRAMME

Pistes	Gains potentiels
Application d'un tarif énergétique basé sur une consommation moyenne pondérée pour le bâtiment au-delà de laquelle une surcharge serait appliquée aux locataires, à l'instar du mécanisme en application dans le PSL.	Responsabilisation des locataires à l'égard des coûts énergétiques.
Introduction au bail de mesures séparant les coûts du loyer de base inhérents à la typologie et à l'espace occupé des charges afférentes à l'exploitation de l'immeuble (frais d'énergie, taxes, entretien des espaces communs et des terrains).	Responsabilisation des locataires à l'égard des coûts d'exploitation. Fluctuation des taux d'effort en fonction des comportements de consommation.



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC

1135, Grande Allée Ouest, bureau 170
Québec (Québec) G1S 1E7
Téléphone : 418 527-6228
Télécopieur : 418 527-6382
Site Internet : www.rohq.qc.ca