



**BÂTISSONS
DU MIEUX-
VIVRE**



ANALYSE GLOBALE DES PROGRAMMES DE LA SHQ

SQEP

18 novembre 2011

**Société
d'habitation**

Québec





PLAN

- ➔ **Contexte**
- ➔ **Problématiques**
- ➔ **Objectifs**
- ➔ **Cadre conceptuel**
- ➔ **Étude comparative des programmes**
 - **Modèle matriciel de comparaison (indice ICP)**
 - **Grille de comparaison de la pertinence, l'efficacité, l'efficience et les impacts des programmes**
 - **Études de l'évolution des coûts**
- ➔ **Conclusion**




Contexte

- **La SHQ crée en 1967; 400 employés; 800M\$ budget. Mission: favoriser l'accès à des conditions adéquates de logement.**
- **La SHQ entreprend des réflexions, des modalités de modernisation, d'amélioration de ses façons de faire et des révisions de ses processus de gestion. L'analyse globale s'inscrit dans cette vision stratégique et donne une vision globale sur les programmes..**
- **Le VGQ a recommandé à la SHQ d'effectuer une analyse globale de l'ensemble des programmes.**



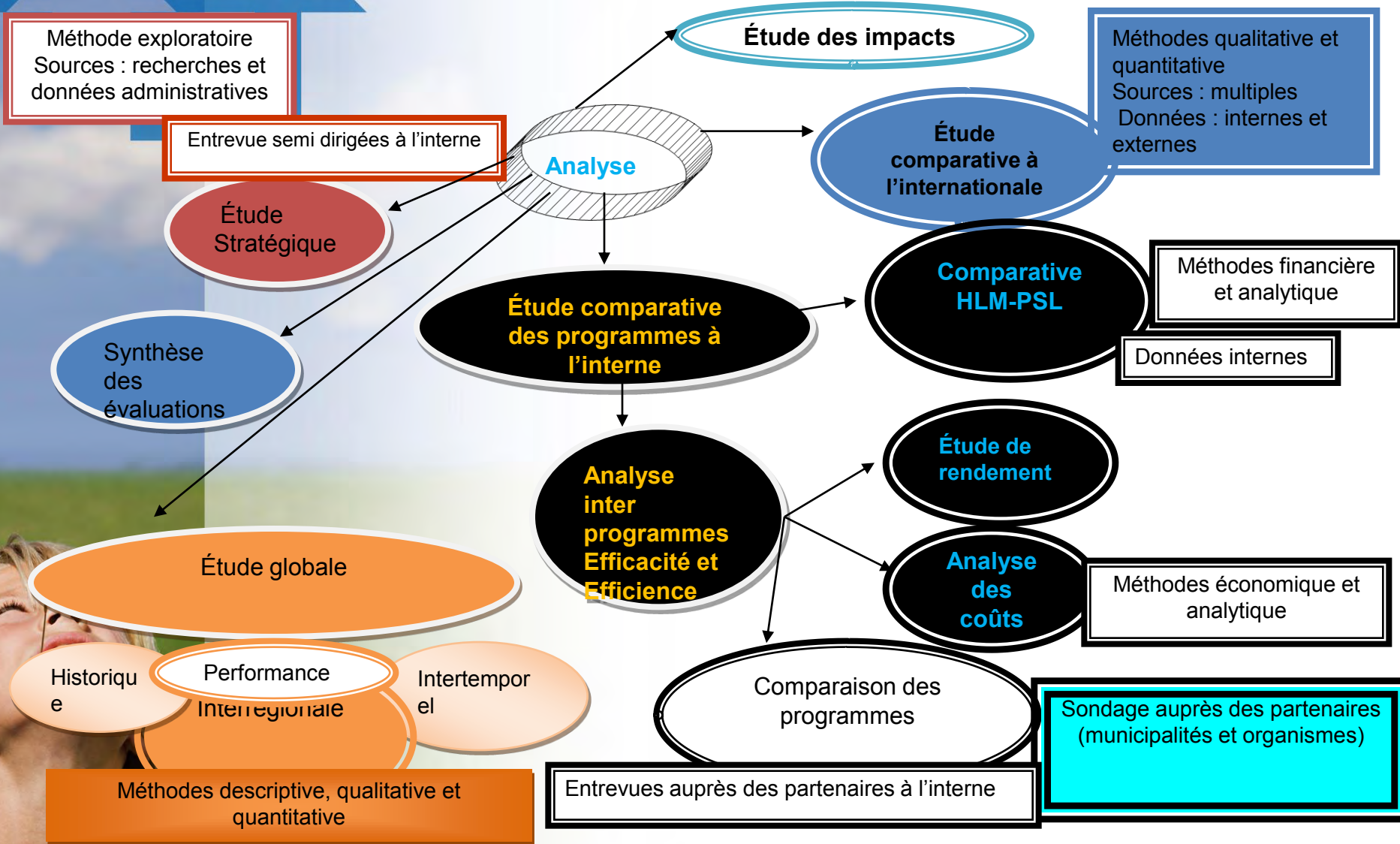
Problématiques

- 
- **La conjoncture économique, l'incertitude du marché d'habitation et le dynamisme de son environnement affectent à moyen et long terme l'activité de la SHQ.**
 - **Nécessité d'avoir un repère d'analyse à l'interne et un référentiel comparatif à l'internationale.**
 - **Certaines questions stratégiques restent toujours d'actualité concernant la nature et l'ampleur de l'intervention de la SHQ sur le marché d'habitation.**

Objectifs

- **Analyser les différences entre l'aide à l'offre et l'aide à la demande et les défis futurs d'intervention en habitation au Québec.**
- **Se pencher sur des comparaisons d'interventions de la SHQ sur le plan interne entre ses différents programmes.**
- **Tracer un bilan général qui met l'accent sur les programmes ou familles de programmes les moins performants.**
- **Étudier l'intervention gouvernementale en habitation au Québec et à l'échelle internationale.**
- **Déterminer les effets et les impacts directs et indirects à court et à long terme de l'activité de la SHQ.**
- **Étudier l'évolution des coûts et expliquer les écarts globaux : intertemporel, interrégional et interprogrammes.**

Cadre conceptuel



Cadre conceptuel

METHODOLOGIE DE L'ANALYSE GLOBALE DES PROGRAMMES



Étude stratégique

Définir la mission, les objectifs, la structure et l'environnement de la SHQ ainsi que ses relations avec les partenaires.

Réflexions sur l'offre et la demande de logement dans le marché québécois.

Explorer des pistes d'analyse afin de répondre à certaines questions importantes :

- *Quels sont les défis et risques à long terme pour la SHQ?*
- *L'intervention gouvernementale sur le marché d'habitation est-elle suffisante?*
- *Quelles sont les proportions optimales d'aide à l'offre et d'aide à la demande de logement?*
- *Quelle est la norme d'abordabilité optimale pour le Québec?*
- *Quelle est la clientèle de la SHQ? Faut-il l'élargir?*
- *Faudrait-il généraliser ou cibler nos programmes?*

Comparaison à l'internationale

Analyser des tendances récentes en habitation en Amérique du Nord et en Europe L'étude va apporter un nouvel éclairage sur les politiques publiques en matière d'habitation sociale et communautaire des différents États et provinces, ainsi le Québec pourra s'inspirer pour réorienter ses programmes d'une façon adéquate et bénéfique.

Étude Globale de la performance

Déterminer un modèle logique de la SHQ : les intrants (financiers, Personnels et logistiques), les activités, les extrants, les effets à court terme, les externalités positives et négatives, les impacts à moyen et long terme. Inventorier les différents programmes et leurs particularités.

Créer un profil de la clientèle cible globale et des partenaires de la SHQ ainsi que leurs répartitions régionales générales. Répartir selon les enveloppes financières, la taille, le type et la région géographique des organismes et des clients. Synthèse sur l'efficacité et l'efficience globale de l'activité de la SHQ.

Étude comparative des programmes

- Tableaux des avantages et des limites des programmes (tirés des évaluations et des sondages).
- Modèle matriciel de comparaison avec des échelles d'indices mesurables. Utilisation des indicateurs communs tirés des rapports d'évaluations et de vérifications ainsi que des données administratives.
- Grille de comparaison de la pertinence, l'efficacité, l'efficience et les impacts des programmes. Utilisation des résultats des évaluations (tous les indicateurs des évaluations sont inclus).
- Un sondage à l'interne et auprès des partenaires qui ont travaillé avec les différents programmes ainsi que des entrevues semi dirigées.
- Comparaison des coûts des programmes.

Modèle matriciel de comparaison

- Critère de comparaison : atteinte des objectifs, satisfaction de la clientèle, règlement, coût, équité, gestion, simplicité, livraison, retard...
- **Atteintes des objectifs** (ratio bénéficiaire/clientèle cible, nombre de bénéficiaires, mixité, régions desservies...);
- **Satisfaction de la clientèle** (partenaires, ménages..);
- **Gestion et administration des programmes** (délai de réponse, retard de livraison, dépassement du budget, non-respect de critère ou de règlement...);
- **Efficienc**e (augmentation des coûts dans le temps, coût par ménage aidé, moyenne d'augmentation par année...).

Données du modèle matriciel de comparaison

- **Données sur la satisfaction des partenaires (organismes et mandataires) et des ménages.**
- **Données administratives financières sur les coûts des programmes.**
- **Données administratives concernant l'atteinte des objectifs et des indicateurs communs tirés des rapports de vérifications.**

Un indice composé de notation est construit à partir de ces données de façon à être représenté par les faits (données administratives) et par les perceptions des répondants aux sondages (partenaires et ménages).



Modèle matriciel de comparaison

- L'indice comparatif des programmes (ICP) varie de 0 à 100.
 - 85-100: Très performant
 - 70-84: Assez performant
 - 50-69: Peu performant
 - 00-49: Pas performant
- L'indicateur de mesure de performance *l'ICP* se base sur 2 volets : le premier est composé d'une notation à travers plusieurs indicateurs tirés des résultats des évaluations et des sondages et le deuxième est tiré des données administratives et des rapports de vérifications.

Modèle matriciel de comparaison

Le total de la notation correspond à 100 points répartis

- Satisfaction des bénéficiaires (organismes et ménages) (20 points)**
- Satisfaction des partenaires et mandataire (15 points)**
- Gestion et administration des programmes (15 points)**
- Évolution des coûts des programmes (25 points)**
- Rapports de vérifications (25 points)**

Satisfaction des bénéficiaires

INDICATEURS	Programmes		
	A	B	C
Satisfaction des organismes bénéficiaires			
Satisfaction du service	0,8 (80%)	0,6 (60 %)	0,5 (50%)
Compétence/qualité de service	0,7 (60%)	0,8 (80 %)	0,6 (60%)
Courtoisie	0,7 (70%)	0,7 (70 %)	0,8 (80%)
Accessibilité	0,8 (80%)	0,6 (60 %)	0,5 (50%)
Soutien à la gestion	0,8 (80%)	0,7 (60 %)	0,5 (50%)
Qualité de l'information/connaissance du dossier	0,9 (90%)	0,8 (60 %)	0,7 (70%)
Soutien application des règles	0,9 (90%)	0,6 (60 %)	0,5 (50%)
Soutien à la planification	0,8 (80%)	0,9 (90 %)	0,6 (60%)
Satisfaction des formulaires administratifs	0,9 (90%)	0,7 (70 %)	0,9 (90%)
Satisfaction de la subvention	0,7 (70%)	0,8 (80 %)	0,9 (90%)

Satisfaction des bénéficiaires

INDICATEURS	Programmes		
	A	B	C
Satisfaction des ménages bénéficiaires			
Satisfaction globale du logement	0,7 (70%)	0,6 (60 %)	0,6 (60%)
Logement mieux que le précédent	0,6 (60%)	0,8 (80 %)	0,6 (60%)
Satisfaction des réparations	0,7 (70%)	0,8 (80 %)	0,8 (80%)
Satisfaction de la gestion	0,8 (80%)	0,8 (80 %)	0,6 (60%)
Satisfaction du coût du loyer	0,8 (80%)	0,7 (70 %)	0,5 (50%)
Satisfaction des services reçus	0,9 (90%)	0,8 (80 %)	0,7 (70%)
Amélioration de la qualité de vie	0,6 (60%)	0,9 (90 %)	0,8 (80%)
Satisfaction sur le programme	0,8 (80%)	0,8 (80 %)	0,6 (60%)
Relations propriétaires locataires	0,6 (60%)	0,7 (70 %)	0,7 (70%)
Amélioration de l'état des bâtiments	0,7 (70%)	0,9 (90 %)	0,8 (80%)
Total des points 20	14,4	14,3	12,4

Satisfaction des mandataires- partenaires

INDICATEURS	Programmes		
	A	B	C
Satisfaction des mandataires- partenaires			
Qualité du service SHQ	0,5 (50%)	0,6 (60 %)	0,5 (50%)
Courtoisie	0,8 (80%)	0,8 (80 %)	0,6 (60%)
Accessibilité	0,9 (90%)	0,6 (60 %)	0,8 (80%)
Compétence	0,6 (60%)	0,7 (70 %)	0,5 (50%)
Satisfaction sur le programme	0,7 (70%)	0,6 (60 %)	0,8 (80%)
Satisfaction des travaux	0,9 (90%)	0,8 (60 %)	0,9 (90%)
Coûts admissibles à la subvention	0,5 (50%)	0,6 (60 %)	0,5 (50%)
Amélioration de la qualité de vie	0,8 (80%)	0,9 (90 %)	0,6 (60%)
Appréciation de la latitude dans la gestion du programme	0,9 (90%)	0,6 (60 %)	0,7 (70%)
Municipalité instance appropriée	0,5 (50%)	0,8 (80%)	0,9 (90%)
Étapes d'élaboration du programme	0,9 (90%)	0,5 (50%)	0,6 (60%)
Atteinte des objectifs	0,6 (60%)	0,8 (80 %)	0,7 (70%)
Travaux réalisés	0,7 (70%)	0,6 (60 %)	0,8 (80%)
Amélioration des logements	0,8 (80%)	0,7 (70 %)	0,5 (50%)
Total des points 15	10,1	9,6	9,4

Société
d'habitation

Québec



Gestion et administration des programmes

INDICATEURS	Programmes		
	A	B	C
Gestion du programme			
Bénéficiaire=clientèle cible	0,8	0,9	0,8
Listes d'attentes	0,7	0,6	0,8
Délais	0,8	0,6	0,5
Problème d'information	0,8	0,7	0,5
Problème de communication	0,9	0,6	0,7
Problème de formation	0,7	0,6	0,5
Participation des locataires	0,8	0,6	0,6
Participation des municipalités	0,9	0,6	0,7
Plainte	0,5	0,6	0,9
Demandes non satisfaites	0,9	0,7	0,9
Régions desservies	0,6	0,8	0,6
Subvention insuffisante	0,7	0,6	0,8
Lourdeurs administratives	0,6	0,8	0,6
Atteinte de la cible	0,6	0,8	0,6
Mixité	0,7	0,6	0,8
Total des points 15	7,4	7,2	7,7

Rapports de vérifications et données administratives

INDICATEURS	INDICATEURS
Règlement sur l'attribution des logements	Administration
Au moins une lacune	Au moins une lacune dans le CA
Règlement non appliqué	Lacunes composition membres du CA
Absence de comité de sélection	Lacunes mandat des membres du CA
Formulaire de demande de logement non utilisé	Lacunes fréquence des assemblées CA
Lacunes dans le formulaire de demande de logement	Procès-verbaux
Lacunes règlements obligatoires et facultatifs	Lacunes approbation par le CA liste d'admissibilité
Lacunes liste d'admissibilité et registre demandes	Lacunes dans les dépenses
Règlement sur les conditions de location de logements	Lacunes système comptable
Au moins une lacune	Lacunes réserve de remplacement
Lacunes preuves de revenus	Destruction des documents non conforme
Bail non complété adéquatement	Atteinte de la cible
Lacunes avis de modification du loyer	Ratio bénéficiaire/clientèle cible
Sous-occupation	Total des points 25
Lacunes dans le calcul loyer/subvention	

Évolution des coûts des programmes

INDICATEURS	Programmes		
	A	B	C
	Total des points= 25		
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé	<p>1- Classement des programmes selon l'évolution la moins élevée à la plus élevée. Programmes de 1 à 10. Programme au rang 1 (le taux le moins élevé) reçoit 1point. Celui au rang 2 reçoit 0,8 ... Celui au rang 5 reçoit 0.5.. Celui de dernier rang 10eme reçoit 0 points.</p> <p>2- Classer les programmes selon un intervalle de variations des taux par exemple (-30%;15%), construire un intervalle correspondant de 0 à 1 puis on donne les notes selon les taux.</p>		
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 3%			
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 6%			
Augmentation des coûts par ménage aidé en 2010-2011 par rapport à 2003-2004			
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 3 % en 2010-2011 par rapport à 2003-2004			
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 6 % en 2010-2011 par rapport à 2003-2004			
Augmentation des coûts par ménage aidé en 2010-2011 par rapport à 2004-2005			
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 3 % en 2010-2011 par rapport à 2004-2005			
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 6 % en 2010-2011 par rapport à 2004-2005			
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts			

Résultat du modèle matriciel de comparaison

Programmes	Performance				NOTE ICP
	Très	Assez	Peu	Pas du tout	
A	x				89
B	x				87
C	x				85
D		x			79
E		x			77
F		x			70
G			x		69
H			x		59

L'indicateur ICP permet:

- d'identifier les programmes non performants
- de classer les programmes selon leur degré de performance

ICP

- 85-100: Très performant
- 70-84: Assez performant
- 50-69: Peu performant
- 00-49: Pas performant

Inventaires des programmes évalués

	PROGRAMME	PERTINENCE	EFFICACITÉ	EFFICIENCE	IMPACT	ÉVALUER
1	HLM Volet public régulier OMH	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2010)
2	Volet public inuit	x	x	x	x	Non
3	Volet Coop. / OBNL	x	x	x	x	Non
4	Volet Autochtone hors réserves	x	x	x	x	Non
5	PSL Supplément loyer- Aide d'urgence	x	x	x	x	Sondage (200
6	PSL Régulier	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2011)
7	PSL Accès Logis	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2011)
8	PSL Achat Rénovation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2011)
9	PSL PRIL	x	x	x	x	Non
10	PSL sur le marché locatif privé évaluation expérimentale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (1988)
11	PRIL* (résolution Montréal)	Oui	Oui	x	Oui	Sondage 1999
12	Accès Logis (ACL)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2006)
13	LAQ Logement Abordable Québec/volet social et communautaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2009)
14	LAQ -volet privé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2010)
15	LAQ - volet région Kativik	x	x	x	x	Non
16	LAQ - volet Nord du Québec	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2011)
17	Programme Allocation Logement (PAL)	x	x	x	x	Non
18	Programme d'aide aux organismes communautaires en habitation (PAOC)	x	x	x	x	Non
19	Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)	x	Oui	x	Oui	Oui (2004)
20	Revitalisation des vieux quartiers (PRVQ)	x	x	x	Oui	Oui (2000)
21	Rénovation Québec (PRQ)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2006)
22	Réno Village (PRV)	Oui	Oui	x	Oui	Oui (2004)
23	Réparations d'urgence (PRU)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2006)
24	Amélioration des maisons d'hébergement /Volet Rénovation (PAMH)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2008)
25	Rénovation résidentielle à Radisson	x	x	x	x	Non
26	Acquisition et Rénovation résidentielle à Radisson	x	x	x	x	Non
27	Aide pour les maisons endommagées par la pyrite (PYRITE)	x	x	x	x	Non
28	Aide pour les maisons exposées au radon (RADON)	x	x	x	x	Non
29	Adaptation de domicile pour les personnes handicapées (PAD)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2007)
30	Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui (2006)
31	Programme d'appui au développement de l'industrie de l'habitation	x	x	x	x	Non
32	Programme de logement sans but lucratif HLM privé (PSBLP)-liste	x	Oui	x	Oui	Oui (2007)
33	Programme de logement sans but lucratif privé (PSBLP)	Oui	Oui	Oui	x	Oui (1990)
34	Décentralisation PSBLP (p rojet pilote)-FRÉCHAQC-CQCH-SHQ	Oui	Oui	Oui	x	Oui (1997)

Grille de comparaison des programmes

Programme	PERTINENCE				EFFICACITÉ				EFFICIENCE				IMPACT			
	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Très	Assez	Peu	Pas du tout
LAQ So	x					x				x			x			
HLM public Volet régulier	x					x				x				x		
LAQ Privé		x				x				x			x			
LAQ-Nord	x					x				x				x		
ACL	x					x				x			x			
PAICS					x								x			
PRVQ	x				x									x		
PSBL-Privé liste	x					x									x	
PAMH-Rénovation	x					x				x			x			
PRQ- Rénovation Québec	x					x				x				x		
PAD	x					x					x				x	
LAAA	x						x			x				x		
RénoVillage	x						x			x				x		
PRU	x						x			x				x		
PSL marché locatif privé	x				x				x				x			
PSBL-Privé		x				x						x				
PSBL-Privé (projet pilote)	x					x				x						
PRIL		x				x									x	

Sondage et entrevues auprès des experts

Un sondage interne et auprès des partenaires nous permettra de comparer les résultats (tableau ci-dessous) avec le modèle matriciel qui juge la performance globale des programmes et la grille de notation selon la pertinence, l'efficacité, l'efficience et les impacts. Les tableaux des avantages et des limites des programmes avec les résultats des entrevues permettront d'apporter un éclairage qualitatif aux résultats.

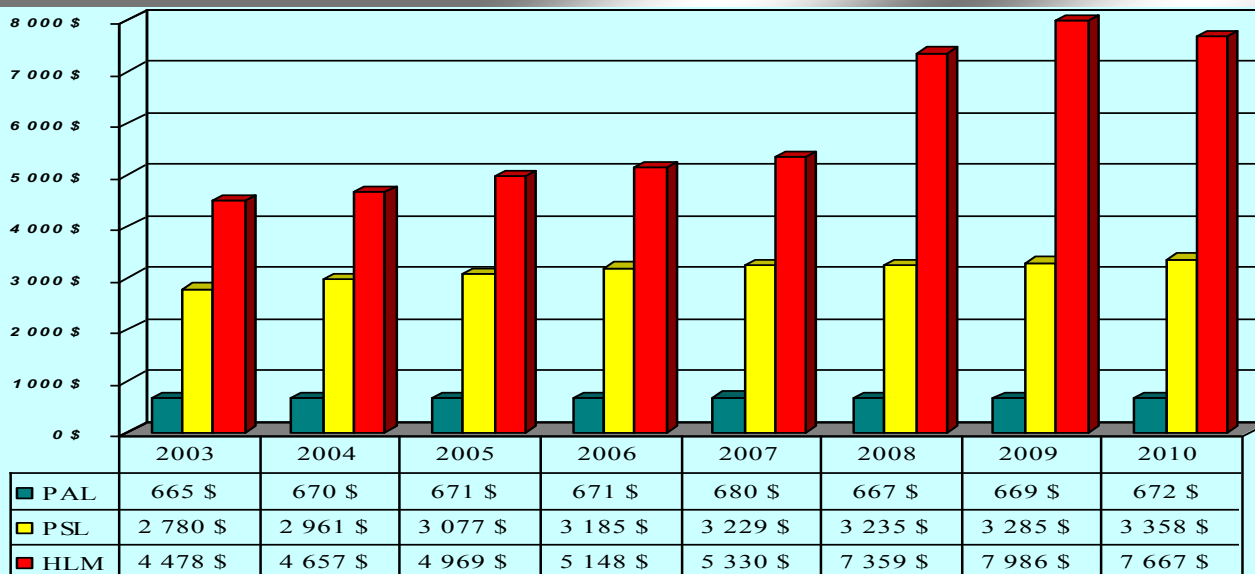
Programme	PERTINENCE				EFFICACITÉ				EFFICIENCE				IMPACT				Performance			
	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Très	Assez	Peu	Pas du tout	Très	Assez	Peu	Pas du tout
LAQ So																				
HLM public																				
LAQ Privé																				
LAQ-Nord																				
ACL																				
PAICS																				
PRVQ																				
PAMH																				
PRQ																				
PAD																				
LAAA																				
RénoVillage																				
PRU																				
PSL																				
PSBL-Privé																				
PRIL																				



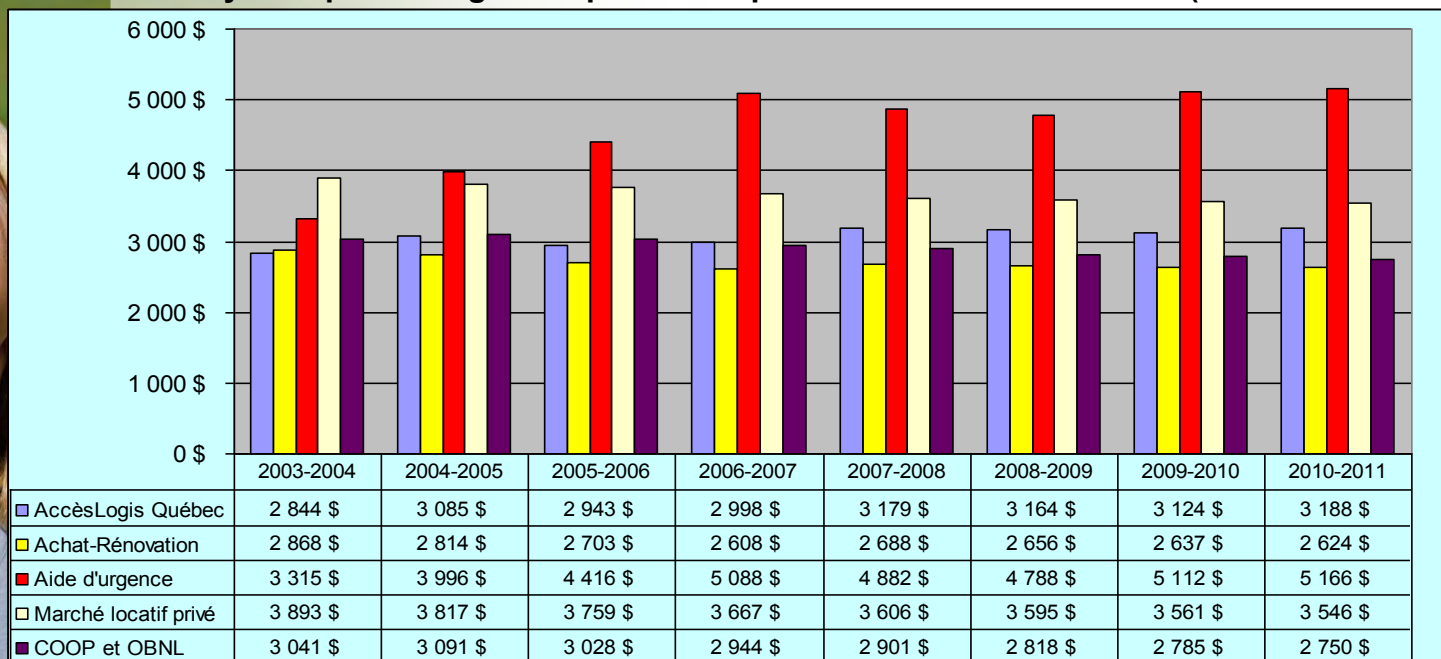
Quelques points sur l'étude des coûts

- ➔ **Analyser l'efficacité à travers l'étude des coûts des programmes;**
- ➔ **Comparaison de l'évolution des coûts de chaque programme par rapport à un référentiel temporel;**
- ➔ **Déterminer les tendances de l'évolution de ces coûts tout en donnant des explications à leur variabilité dans le temps;**
- ➔ **Expliquer les écarts globaux intertemporels et entre programmes similaires.**

Subvention moyenne par ménage aidé pour HLM, PSL et PAL



Subvention moyenne par ménage aidé par le PSL par volet en \$ constant 2010 (taux d'actualisation 3%)



HLM

HLM en \$ constant de 2010	Actualisé à 6%	Taux d'augmentation par année
2003	6733	
2004	6607	-2%
2005	6650	1%
2006	6499	-2%
2007	6348	-2%
2008	8269	30%
2009	8466	2%
2010	7667	-9%
Taux d'augmentation 2003-2010		14%
Taux annuel moyen d'augmentation		2 %

PSL

PSL en \$ constant de 2010	Actualisé à 6%	Taux d'augmentation par année
2003	4180	
2004	4200	0%
2005	4118	-2%
2006	4021	-2%
2007	3845	-4%
2008	3635	-5%
2009	3482	-4%
2010	3358	-4%
Taux d'augmentation 2003-2010		-20%
Taux annuel moyen d'augmentation		-3 %

Tableau des coûts des programmes

Programmes/ indicateurs	HLM	PSL	PAL	ACL	LAQ	RenV	PAD	LAAA	PAMH	RQ	RU	Pyrite
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé	8,6 %	2,8 %	0,1%	6,7 %	12,5 %	7,2 %	3,6 %	3 %	11,9 %	2,9 %	10,9%	-2 %
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 3%	5,5 %	-0,2 %	-2,8%	3,6 %	9,3 %	4,1 %	0,6 %	0 %	8,6 %	-0,1 %	7,7%	-5%
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 6%	2,5 %	-3,1 %	-5,5 %	0,7 %	6,2 %	1,1 %	-2,3%	-2,8%	2,5 %	-2,9 %	4,6 %	-13 %
Augmentation des coûts par ménage aidé en 2010-2011 par rapport à 2003-2004	71 %	21 %	1 %	55 %	88%	53%	26 %	-	55 %	11 %	93 %	- 20%
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 3 % en 2010-2011 par rapport à 2003-2004	39 %	-2 %	-18 %	26 %	53%	25 %	3 %	-	26 %	-10 %	57 %	- 35%
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 6 % en 2010-2011 par rapport à 2003-2004	14 %	-20 %	-33 %	3 %	25 %	2 %	-16 %	-	- 16 %	-26 %	28%	- 71%

Tableau des coûts des programmes selon les volets

Programmes/ indicateurs	HLM				PSL						LAQ			
	Régu- lier 4	Coop- Obnl 1	Inuit 3	Auto- ch 2	ACL 5	Ach- Reno 4	Urgenc- e 6	Privé 2	Coop- Obnl 1	Résol Mtl 3	Social 4	Privé 2	Kattivik 3	Nord 1
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé	9,1 %	1,6 %	7,7 %	5,1 %	4,8 %	1,7 %	10,1 %	1,6 %	1,1 %	2,3 %	3,7 %	-1,2 %	1,3 %	-8,8 %
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 3%	5,9 %	-1,4 %	4,5 %	2 %	1,7 %	-1,2 %	6,9 %	-1,3 %	-1,4 %	-0,7 %	0,7 %	-4,1 %	-1,1 %	-3,5 %
Taux annuel moyen d'augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 6 %	2,9 %	-4,2 %	1,6 %	-0,9 %	-1,2 %	-4 %	3,9 %	-4,1 %	-4,6 %	-3,5 %	-2,1 %	-6,8 %	-3,3 %	-6,8 %
Augmentation des coûts par ménage aidé en 2010-2011 par rapport à 2003-2004	76 %	10 %	59 %	38 %	38 %	13 %	92 %	12 %	8 %	16 %	28 % (25%)	-12 % (-6%)	(-39%)	-
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 3 % en 2010-2011 par rapport à 2003-2004	43 %	-11 %	29 %	13 %	12 %	-9 %	56 %	-9 %	-10 %	6 %	4 % (8%)	-28% (-19%)	(-48%)	-
Augmentation des coûts par ménage aidé actualisé à 6 % en 2010-2011 par rapport à 2003-2004	17 %	-27 %	6 %	-8 %	-8 %	-25 %	27 %	-25 %	-28 %	-23 %	-15 % (-6%)	-41% (-29%)	(-55%)	-

Société
d'habitation

Québec



Conclusion et limites:

- Une approche multidimensionnel permet de donner une vision globale sur l'activité de la SHQ et ses défis futurs. L'analyse globale sera un référentiel pour la prise de décisions, la planification, la recherche et le développement des programmes.
- L'utilisation de plusieurs méthodes et données (résultats des évaluations, données financières, sondages et rapports de vérification) pour comparer les programmes améliore significativement les résultats.
- Difficulté de trouver des indicateurs communs.
- Plusieurs programmes (40%) n'ont pas été évalués.



**BÂTISSONS
DU MIEUX-
VIVRE**

www.habitation.gouv.qc.ca

Merci de votre attention.

***Soufiene Ben Mabrouk, M.A.,
Économiste et évaluateur de programmes à la SHQ
Téléphone: 418 643-4035 poste 1291
Courriel : soufiene.ben-mabrouk@shq.gouv.qc.ca***

**Société
d'habitation**

Québec 