



# PORTRAIT DES IMPACTS DE LA PANDÉMIE DU COVID-19 SUR LES OSBL D'HABITATION DU QUÉBEC

**FAITS SAILLANTS DU SONDAGE  
RÉALISÉ DU 15 AU 23 AVRIL 2020**





## Portrait des impacts de la pandémie du COVID-19 sur les OSBL d'habitation du Québec

### Faits saillants du sondage réalisé du 15 au 23 avril 2020

#### Table des matières

Introduction	3
Les OSBL d'habitation au Québec	3
Profil des répondants	3
Faits saillants :	
Présence déclarée du COVID-19	5
Impacts sur les ressources humaines	5
Impacts sur les ressources financières	7
Impacts sur les approvisionnements	9
Recours aux mesures publiques d'aide	10
Synthèse des commentaires aux questions ouvertes du sondage	10
Conclusion – Aider les OSBL-H à faire face à la pandémie	12
Annexe 1 : Compilation finale du sondage	

## Introduction

Le présent document présente un portrait des impacts de la pandémie de COVID-19 sur les organismes sans but lucratif d'habitation du Québec. Les données présentées sont tirées d'un sondage réalisé du 15 au 23 avril 2020 par le Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) avec la précieuse collaboration de ses huit fédérations régionales membres.

## Les OSBL d'habitation au Québec

Les OSBL d'habitation du Québec ont la vocation d'offrir à des personnes socialement, physiquement ou économiquement défavorisées des conditions stables et décentes de logement. Vaste mouvement solidaire, notre réseau compte plus 1 200 organismes sans but lucratif, regroupés au sein de huit fédérations régionales, qui offrent 55 000 logements sociaux aux quatre coins du Québec.

## Profil des répondants

870 OSBL d'habitation ont reçu l'invitation à répondre au sondage, 358 OSBL d'habitation y ont répondu pour un taux de participation de 41%.

## Répartition géographique et taux de participation

Fédérations régionales des OSBL d'habitation et régions administratives desservies	Nombre de destinataires	Nombre de répondants au 23-04-2020	Taux de participation
FROH : 02 – Saguenay-Lac-Saint-Jean 09 – Côte-Nord 10 – Nord-du-Québec (partiellement)	81	33	41%
ROHSCO - Outaouais	56	27	48%
FROHQC : 03 – Capitale nationale 12 – Chaudière-Appalaches	167	63	38%
FROHME : 16 – Montérégie 05 – Estrie	101	30	30%
FROHMCQ 04 – Mauricie 17 – Centre-du-Québec	42	21	50%
FOHM - Montréal	220	105	48%
FOHBGI : 01 – Bas-Saint-Laurent 11 – Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	53	24	45%
FOH3L 13 – Laval 14 – Lanaudière 15 – Laurentides	129	45	35%
RQOH - Abitibi-Témiscamingue	21	10	48%
<b>Total</b>	<b>870</b>	<b>358</b>	<b>41%</b>

**Les répondants indiquent rejoindre les clientèles suivantes :**

(Plus d'un choix possible)

<b>Clientèles :</b>	<b>Nombre de répondants :</b>
Aînés	144
Personnes vivant avec problèmes de santé mentale	88
Aînés (RPA certifiée)	85
Personnes seules	83
Itinérance	64
Femmes	49
Personnes vivant avec problèmes de dépendances	48
Familles	47
Personnes handicapées	43
Personnes vivant avec problèmes de santé physique	41
Familles monoparentales	37
Femmes victimes de violence	35
Personnes vivant avec une déficience intellectuelle	33
Jeunes	34
Personnes judiciarisées	28
Nouveaux arrivants	26
Personnes vivant avec trouble du spectre de l'autisme	13
Personnes vivant avec VIH	14
Autres clientèles	23

**Les répondants indiquent être sous convention avec les organismes suivants :**

(Plus d'un choix possible)

Nombre de répondants: 356

SHQ :	279	78%
SCHL :	67	19%
Hors programme :	68	19%

**Certains répondants indiquent être sous convention dans les programmes suivants de la SHQ :**

(Plus d'un choix possible)

Nombre de répondants : 229

AccèsLogis – Volet 1	96	42%
AccèsLogis – Volet 2	81	35%
AccèsLogis – Volet 3	89	39%

## Taille des organismes répondants :

Nombre de répondants : 357

Nombre total d'unités de logement des répondants : 23 819

Nombre d'unités de logement, en moyenne, par organisme répondant : 67

## Faits saillants :

### *Présence du COVID-19 déclarée par les répondants, au 23 avril 2020 :*

Nombre de répondants : 352

Nombre de cas COVID-19 parmi votre personnel actuellement sous investigation: 17  
Chez 11 répondants.

Nombre de cas COVID-19 parmi votre personnel actuellement confirmés: 9  
Chez 4 répondants.

Nombre de cas COVID-19 parmi vos locataires actuellement sous investigation: 25  
Chez 18 répondants.

Nombre de cas COVID-19 parmi vos locataires actuellement confirmés: 15  
Chez 9 répondants.

Au 23 avril 2020, 31 répondants, soit 9% des répondants, déclarent 42 cas de COVID-19 sous investigation et 24 cas confirmés. Un répondant déclare à lui seul 10 cas sous investigation. Deux autres répondants déclarent 5 cas confirmés. Les autres déclarent 1 cas, parfois 2 cas, sous investigation et/ou des cas confirmés.

## Impacts sur les ressources humaines

### *Des membres de votre personnel sont-ils en arrêt de travail présentement ?*

Nombre de répondants : 352

99 (28%): Oui            253 (72%): Non

Profil des répondants ayant répondu « Oui » :

- 76% des répondants « Oui » ont un ou des projets sous convention avec la SHQ  
ACL – Volet 3 : Nb : 31            ACL – Volet 1 : Nb : 29            ACL- Volet 2 : Nb : 24

Postes en arrêt de travail	Nb de poste
Intervenant-e sociocommunautaire	87
Entretien ménager – Conciergerie	43
Direction – Coordination	23
Préposé au bénéficiaire et auxiliaire	21
Service de repas	18
Adjoint-e administratif-ve / Secrétariat	13
Cuisinier-Cuisinière, aide de cuisine	13
Réception - Accueil	11
Surveillance	4

*Votre organisme est-il en recrutement d'employés-es présentement ?*

Nombre de répondants : 349

90 (26.0%): Oui                      259 (74.0%): Non

Profil des répondants ayant répondu « Oui » :

- 72% des répondants « Oui » ont un ou des projets sous convention avec la SHQ  
ACL – Volet 3 : Nb : 28                      ACL- Volet 2 : Nb : 24                      ACL – Volet 1 : Nb :20

Postes en recrutement	Nb de poste
Préposé au bénéficiaire et auxiliaire	75
Intervenant-e sociocommunautaire	63
Entretien ménager – Conciergerie	38
Cuisinier-Cuisinière, aide de cuisine	24
Service de repas	11
Adjoint-e administratif-ve / Secrétariat	11
Direction – Coordination	10
Réception - Accueil	1
Surveillance	22

*Votre organisme est-il en recrutement de bénévoles présentement ?*

Nombre de répondants : 347

52 (15.0%): Oui                      295 (85.0%): Non

Profil des répondants ayant répondu « Oui » :

- 83% des répondants « Oui » ont un ou des projets sous convention avec la SHQ  
ACL- Volet 2 : Nb : 14                      ACL – Volet 3 : Nb : 13                      ACL – Volet 1 : Nb :11

Postes de bénévoles en recrutement	Nb de poste
Conseil d'administration	45
Faire l'épicerie pour les locataires en confinement	44
Appels d'amitié	41
Surveillance des accès	31
Accompagnement des locataires – Transport - Sorties	30
Service de repas	29
Entretien ménager – Conciergerie	21
Cuisinier/Cuisinière et aide de cuisine	11
Réception/distribution des colis	7
Réceptionniste / Accueil	6

### Impacts sur les ressources financières

*Estimez-vous que la situation actuelle COVID-19 entraîne des coûts supplémentaires pour votre organisme ?*

Nombre de répondants : 347

269 (77.5%): Oui                      78 (22.5%): Non

Profil des répondants ayant répondu « Oui » :

- 80% des répondants « Oui » ont un ou des projets sous convention avec la SHQ  
ACL- Volet 2 : Nb : 70                      ACL – Volet 3 : Nb : 68                      ACL – Volet 1 : Nb : 65

Taille des organismes ayant répondu « Oui » : 67 unités de logement en moyenne.

Coûts supplémentaires estimés par les organismes ayant répondu « Oui » pour un mois :

Nombre de répondants : 205

Coûts supplémentaires sur les ressources humaines	Surcoût moyen estimé pour un mois
Personnel supplémentaire	2 755,05 \$
Contrats / Sous-traitance (entretien, gestion, etc.)	1 699,97 \$
Bonification salariale (prime)	1 325,36 \$
Temps supplémentaire	1 224,07 \$
Salaire des employés-es en quarantaine	1 001,00 \$
Personnel de remplacement	531,46 \$
Frais supplémentaire de déplacement du personnel	115,70 \$
<b>Total</b>	<b>8 652,61 \$</b>
<b>Surcoût RH par unité de logement pour un mois</b>	<b>129,14\$</b>

Nombre de répondants : 205

<b>Coûts supplémentaires sur les ressources matérielles</b>	Surcoût moyen estimé pour un mois
Produits d'hygiène, produits sanitaires, désinfectant	572,84 \$
Achat de nourriture supplémentaire	502,89 \$
Technologie (frais télétravail, équipements)	392,75 \$
Matériel de protection (gants, masques, jaquettes, etc.)	384,39 \$
Fourniture de cuisine (contenants jetables, etc.)	289,26 \$
Fonds d'urgence aux locataires – Aide alimentaire	182,36 \$
Fourniture de bureau (frais information, matériel d'activités)	101,00 \$
<b>Total</b>	<b>2 425,49 \$</b>
<b>Surcoût RM par unité de logement pour un mois</b>	<b>36,20 \$</b>

<b>Coûts supplémentaires : Ressources humaines et matérielles</b>	Surcoût moyen estimé pour un mois
Ressources humaines	8 652,61 \$
Ressources matérielles	2 425,49 \$
<b>Total RH + RM</b>	<b>11 078,10 \$</b>
<b>Surcoût RH+RM par unité de logement pour un mois</b>	<b>165,34 \$</b>

*Jusqu'à présent, la situation COVID-19 a-t-elle entraîné des pertes de revenus pour votre organisme ?*

Nombre de répondants : 318

131 (41%): Oui                      187 (59%): Non

Profil des répondants ayant répondu « Oui » :

- 78% des répondants « Oui » ont un ou des projets sous convention avec la SHQ  
ACL – Volet 1 : Nb :39                      ACL- Volet 2 : Nb : 35                      ACL – Volet 3 : Nb : 26

Taille des organismes ayant répondu « Oui » : 112 unités de logement en moyenne.



Pertes de revenus estimés par les organismes ayant répondu « Oui » pour un mois :

Nombre de répondants : 108

<b>Pertes de revenus</b>	Pertes moyennes estimées pour un mois
Pertes de revenus d'activités / contrats / services tarifés / location d'espace	3 161,13 \$
Pertes locatives : Incapacité de louer des loyers vacants	2 229,94 \$
Perte de revenus d'activités d'autofinancement, diminution dons et commandites	1 575,05 \$
Non-paiement de loyers	1 292,35 \$
Perte de revenus de subvention	337,84 \$
<b>Total</b>	<b>8 596,31\$</b>
<b>Pertes par unité de logement pour un mois</b>	<b>76,75 \$</b>

*Craignez-vous, d'ici un mois, un manque de liquidité pour assumer vos obligations financières ?*

Nombre de répondants : 306

37 (12%): oui          269 (88%): non

Profil des répondants ayant répondu « Oui » :

- 73% des répondants « Oui » ont un ou des projets sous convention avec la SHQ  
 ACL- Volet 2 : Nb : 10          ACL – Volet 1 : Nb :10          ACL – Volet 3 : Nb : 5

### Impacts sur les approvisionnements

*Rencontrez-vous des difficultés d'approvisionnement sur les items suivants?*

Nombre de répondants : 305

<b>Produits et services</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
Approvisionnement en produits désinfectant pour les mains	59%	36%	5%
Approvisionnement en masques de protection (ex : N-95)	51%	28%	21%
Approvisionnement en gants jetables	34%	54.5%	11.5%
Approvisionnement en produits hygiéniques	30.5%	63%	6.5%
Approvisionnement en produits d'entretien/nettoyage	25.5%	71%	3.5%
Approvisionnement en denrées alimentaires	14%	71.5%	14.5%
Capacité des fournisseurs à effectuer des livraisons	21,5%	72.5%	6%
Capacité de vos partenaires (communautaires, coops, etc.) à vous fournir des services	16%	67%	17%

## Recours aux mesures publiques d'aide

*Entendez-vous recourir aux aides publiques suivantes?*

Mesures publiques d'aide	Nombre de mention
Mesures du gouvernement du Canada : Nombre de répondants : 74	
Subvention salariale d'urgence du Canada	59
Compte d'urgence pour les petites entreprises	31
Programme de Travail partagé (TP)	5
Mesures du gouvernement du Québec : Nombre de répondants : 107	
Aide financière d'urgence pour les résidences privées pour aînés (RPA certifiées)	66
Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels (PIRTE)	44
Aide d'urgence aux petites et moyennes entreprises	20
Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME)	20
Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises (PACTE)	8

## Synthèse des commentaires aux questions ouvertes du sondage

Les réponses aux questions ouvertes posées dans le sondage permettent d'illustrer plus concrètement plusieurs des enjeux qui ressortent des données quantitatives recueillies. En voici quelques faits saillants :

### Enjeux financiers :

- En plus de l'augmentation des dépenses liées à l'application des consignes et mesures recommandées, plusieurs organismes ont également mentionné les pertes de revenus locatifs en raison de la difficulté à louer les logements vacants.
- Parmi les pertes financières, certains rapportent avoir dû annuler leurs activités d'autofinancement et d'autres activités génératrices de revenus d'appoint comme les locations de salles. Dans certains cas, cela représente un manque à gagner considérable pouvant se chiffrer à quelques dizaines de milliers de dollars.
- Dans les résidences pour aînés certifiées (RPA), une des préoccupations qui revient souvent concerne l'effet du caractère temporaire des primes accordées au personnel : comment pourra-t-on justifier auprès des salariés une diminution de leur rémunération après la période de rehaussement temporaire ? Même si une aide financière d'urgence leur est accordée, certains craignent ne pas pouvoir assumer les coûts, à plus long terme, si les mesures de confinement devaient se prolonger encore plusieurs mois.

- Les OSBL-H pour aînés non certifiés RPA sont nombreux à souligner la pression financière qu'ils subissent pour assurer la surveillance des allées et venues et l'achat de produits sanitaires : « *La SHQ nous demande de procurer une surveillance accrue dans nos milieux pour les personnes âgées ; l'embauche d'un agent de sécurité pour 15 h par jour nous coûterait 16 800\$ par mois selon un taux horaire de 40\$ l'heure (au tarif d'une agence). Dans notre situation financière, nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette demande.* » Plusieurs critiquent le fait qu'aucun soutien financier ne leur soit accordé, alors que leur situation est tout à fait semblable à celle des résidences certifiées de catégorie autonome.

#### **Enjeux de gestion :**

- Peu importe le type d'organisme (projets familles, aînés ou personnes ayant des besoins particuliers), plusieurs organismes disent trouver difficile de faire le tri parmi les différents programmes et mesures annoncées et d'identifier lesquelles leur sont accessibles.
- Dans les RPA, on rapporte un accès encore inégal et insuffisant aux équipements de protection individuelle. Aussi, on craint de plus en plus l'effet de la poursuite du confinement sur l'état de santé psychologique des résidentes et résidents. Cette préoccupation est partagée dans des OSBL-H pour aînés non certifiés. Chez ces derniers plus particulièrement, on rapporte des difficultés à faire respecter les consignes sur l'interdiction des rassemblements et le contrôle des allées et venues. L'accès aux télécommunications est un besoin exprimé par plusieurs.
- Les organismes en hébergement mentionnent souvent la difficulté, voire l'impossibilité d'y respecter la distanciation physique, compte tenu de l'exiguïté des lieux. On souhaite que des mesures soient prises pour offrir des places d'hébergement additionnelles temporaires, à la fois pour répondre aux besoins accrus et pour pouvoir respecter la distanciation ou l'isolement des personnes atteintes ou présentant des symptômes.
- Dans tous les types de projets, le coût élevé et la difficulté d'approvisionnement des produits désinfectants apparaissent comme une constante.
- Parmi les projets de type « volet 3 » pour les personnes ayant des besoins particuliers, on souligne le besoin d'un rehaussement du soutien offert par l'établissement du réseau. Plusieurs sont en attente d'un rehaussement du salaire des préposés, alors que cette mesure n'est offerte que dans les CHSLD, RI et RPA.
- De manière générale, plusieurs répondants évoquent la fatigue du personnel, qui ira en s'accroissant, et le besoin d'offrir un soutien psychologique.
- Plusieurs disent consacrer beaucoup d'efforts à combattre l'anxiété parmi les locataires et à leur offrir du soutien. Ce besoin ira lui aussi en augmentant et l'on anticipe une hausse des situations de détresse à moyen terme : « *Il serait bon, pour la SHQ, de prendre en considération les impacts à court, moyen et long terme du confinement chez les personnes ayant un problème de santé mentale et d'accorder un supplément pour le soutien au logement (maillon faible du financement et pierre angulaire de la réussite au maintien au logement pour les clientèles vulnérables).* »

## Conclusion

### Aider les OSBL d'habitation à faire face à la pandémie

Affairés à chaque instant à faire face à la pandémie, les organismes sans but lucratif d'habitation, reconnus comme services essentiels, ont répondu en grand nombre à la consultation par sondage initié par le Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) et réalisé avec la collaboration de ses 8 fédérations régionales.

En effet, le 15 avril dernier, un mois après le début de la crise sanitaire, 870 OSBL d'habitation membres ont été invités à compléter un sondage visant à évaluer les premiers impacts de la pandémie sur le fonctionnement de leur organisation. De ce nombre, au 23 avril 2020, 358 OSBL d'habitation de partout au Québec ont pris le temps de répondre au questionnaire ce qui représente un taux de participation de 41%, remarquable dans les circonstances. Ces 358 répondants offrent 23 819 logements ce qui représente 43% du parc de logements communautaires au Québec estimé à 55 000 unités.

Le réseau des OSBL d'habitation du Québec se distingue, comme en témoigne le profil des répondants au sondage, par la grande diversité de populations, pour la plupart des personnes socialement, physiquement ou économiquement défavorisées, à qui il offre des conditions stables et décentes de logement. Cette diversité constitue à la fois la force et la pertinence du mouvement de l'habitation communautaire et, aussi, l'étendue du défi qu'impose la prise en compte d'autant de réalités et de besoins. Ce constat est vrai en temps normal, il l'est d'autant plus en période de pandémie.

Que ce soit l'offre de logements abordables à des personnes âgées autonomes ou semi-autonomes, habitant des résidences privées pour aînés certifiées ou pour le plus grand nombre non certifiées, des personnes seules, des familles monoparentales ou non, des femmes et des enfants victimes de violence, des jeunes en difficultés, des personnes itinérantes ou judiciairisées, des personnes vivant avec des problèmes de santé physique, de santé mentale et diverses déficiences intellectuelles, la variété des clientèles desservies par les OSBL d'habitation témoigne de tout le spectre des réalités des personnes parmi les plus vulnérables de notre société.

S'ajoute à cette diversité, le nombre de bailleurs de fonds et de programmes qui ont permis le développement des OSBL d'habitation au fil des décennies. D'abord soutenus par divers programmes du gouvernement canadien, via la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), la majorité des projets réalisés par les OSBL d'habitation ont vu le jour grâce à l'aide de la Société d'habitation du Québec (SHQ) dans le cadre de différents programmes ayant leurs conventions et modalités propres. S'ajoutent des financements complémentaires, souvent ponctuels, provenant de divers programmes de soutien, notamment en action communautaire, de différents ministères québécois et canadien. En découle une multitude d'interlocuteurs à interpeller pour faire valoir et reconnaître les besoins impératifs des OSBL d'habitation.

Les OSBL d'habitation n'ont ménagé aucun effort afin de mettre en place les mesures de protection recommandées par les autorités de santé publique et ce, malgré le peu de moyens dont ils disposent. Ces efforts ont porté fruit jusqu'à présent puisque seulement 9% des répondants, soit 31 organismes, déclaraient 42 cas sous investigation et 24 cas confirmés de COVID-19 en date du 23 avril.

La pandémie de COVID-19 frappe toutefois de plein fouet les OSBL d'habitation sur plusieurs aspects de leur fonctionnement. Au niveau des ressources humaines, plus du quart des répondants (28%) déclarent du personnel en arrêt de travail. Considérant que les OSBL d'habitation sont, individuellement, de petites organisations, l'absence d'un ou deux employés peut avoir des conséquences importantes sur leur fonctionnement et entraîner une surcharge de travail sur ceux qui restent au front. Pas étonnant que 26% des répondants soient en recrutement de main-d'œuvre. Cependant, comme c'est souvent le cas dans le secteur communautaire, les modestes conditions de travail placent les OSBL d'habitation en situation de faiblesse pour le recrutement d'employés, notamment pour les postes en situation de rareté (ex : préposés aux bénéficiaires). D'autant plus que, jusqu'à présent, la quasi-totalité des employés des OSBL d'habitation n'a pas accès aux bonifications salariales offertes dans certains milieux, malgré que plusieurs travaillent en services essentiels comparables.

Le sondage réalisé nous révèle que 77.5% des répondants ont dû faire face à des coûts supplémentaires dès le premier mois de la crise sanitaire. Ces surcoûts, qui touchent principalement les ressources humaines et matérielles, sont estimés en moyenne à plus 11 000\$ par mois ce qui représente une surcharge de 165\$ par unité de logement par mois. Plus de la moitié des répondants signale aussi des difficultés d'approvisionnement en produits désinfectants et en matériel de protection individuelle. Extrapolés à l'ensemble des OSBL d'habitation du Québec, ces coûts supplémentaires pourraient s'élever à plus de 10M\$ par mois. S'ajoutent des pertes de revenus, signalées par 41% des répondants, provenant d'activités suspendues, de pertes locatives devant l'incapacité de louer des loyers vacants, de non-paiement de loyers et d'activités de levée de fonds annulées. Estimées à plus de 8 500\$/mois, soit près de 77\$ par unité de logement, ces pertes de revenus pourraient se chiffrer à plus de 4M\$ pour l'ensemble des OSBL d'habitation du Québec pour un mois. Pas étonnant de constater que plusieurs organismes, 12% des répondants au sondage, ont dit craindre un manque de liquidités d'ici un mois.

Les gouvernements ont été prompts à mettre sur pied un ensemble de mesures d'aide depuis le début de la pandémie. Le sondage révèle toutefois que les répondants y ont peu recours jusqu'à présent soit parce qu'ils sont affairés à faire face à la surcharge de travail, qu'ils peinent à se retrouver devant la panoplie des mesures en constante mouvance ou que, malheureusement, les programmes offerts ne s'adressent pas à eux.

Au front quotidiennement, à court de moyens, confrontés au labyrinthe des instances gouvernementales à interpeller, accablés par l'inadéquation des mesures d'aide offertes, beaucoup d'OSBL d'habitation craignent de passer sous le radar et de tomber entre les craques du secours public.

Le sondage réalisé permet de faire connaître les premiers impacts de la pandémie du COVID-19 sur les OSBL d'habitation du Québec, de mettre en relief l'importance de les soutenir adéquatement et de mieux coordonner l'aide d'urgence afin de répondre aux besoins les plus pressants et, ainsi, éviter d'échapper les personnes les plus vulnérables de notre société.