



Août 2011

LES CENTRES DE SERVICES : DES RÉSULTATS CONCRETS ET APPRÉCIÉS

DANS CE NUMÉRO :

- ➔ Bilan de santé : mission accomplie
- ➔ Pour une planification rigoureuse, pensez à votre centre de services (CS)
- ➔ L'expertise du CS : qui voudrait s'en passer?

BILAN DE SANTÉ : MISSION ACCOMPLIE

Le premier cycle de réalisation des bilans de santé des immeubles (BSI) est pratiquement terminé. On évalue en effet l'état d'avancement des BSI à 95 % pour l'ensemble du territoire. L'opération aura permis :

- ➔ de mieux connaître l'état du parc de HLM;
- ➔ d'établir les priorités à donner aux travaux et de déterminer les investissements requis;
- ➔ de justifier les demandes budgétaires de remplacement, d'amélioration et de modernisation;
- ➔ d'étayer les demandes financières adressées à la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour le maintien en bon état de ce parc.

Nous tenons à féliciter les CS pour leur bon travail et à remercier tous les organismes pour leur soutien dans cette démarche. Grâce à eux, nous avons pu atteindre nos objectifs communs. Mais il ne faut pas nous asseoir sur nos lauriers pour autant! D'ici la prochaine inspection quinquennale, de nouvelles données pourraient modifier le portrait des immeubles, telles que des changements apportés à ces derniers ou des désordres constatés lors de l'entretien préventif ou régulier. C'est pourquoi il demeure primordial de poursuivre votre collaboration avec le CS pour la mise à jour des constats au moyen de l'application SIGLS.net/BSI en fonction des nouvelles informations disponibles sur l'état de santé des immeubles et les travaux réalisés. En disposant d'une base de données qui reflète de façon juste l'état de santé de notre parc, nous serons en mesure d'intervenir plus rapidement et plus efficacement.

SONDAGE TAUX DE SATISFACTION

Les résultats du sondage mené en mai dernier auprès des directeurs d'offices d'habitation révèlent un très haut taux de satisfaction à l'égard des services rendus par les CS :

- ➔ 90 % des directeurs sondés ont affirmé être très ou assez satisfaits des services rendus par leur CS;
- ➔ 74 % des directeurs ont fait appel à leur CS pour la préparation du plan pluriannuel d'intervention (PPI);
- ➔ 75 % des répondants ont demandé le soutien de leur CS pour la réalisation des travaux et le suivi des projets;
- ➔ 91 % d'entre eux ont affirmé être très ou assez satisfaits du soutien apporté par leur CS dans la réalisation des travaux majeurs et le suivi des projets;
- ➔ 76 % des répondants ont affirmé que leur travail a été simplifié grâce à la mise en place du CS.

Rappelons que ce sondage a été effectué lors du Congrès de l'Association des directeurs d'offices d'habitation du Québec (ADOHQ) ainsi que par voie électronique pour les directeurs absents à ce congrès. Les résultats sont basés sur la compilation de 234 questionnaires qui permettent d'établir un taux de participation fort appréciable de 46 %.

Merci aux directeurs qui ont été nombreux à y répondre.

La Société d'habitation du Québec (SHQ) est très satisfaite des résultats du sondage et poursuivra ses efforts avec ses partenaires dans le but d'améliorer le modèle CS et de répondre encore mieux aux besoins des organismes clients.

Société
d'habitation

Québec





POUR UNE PLANIFICATION RIGOUREUSE, PENSEZ À VOTRE CS!

Une fois qu'on en sait plus sur les besoins, une planification rigoureuse des investissements s'impose. Dans ce domaine, la SHQ vous recommande fortement de profiter du soutien du CS pour la préparation de votre PPI. En effet, comme le CS a dressé le bilan de santé des immeubles que vous gérez, il connaît bien leur condition et bénéficie d'une position de choix pour déterminer les travaux à privilégier. Sa connaissance et son expertise font de lui un précieux allié dont il serait dommage de se priver. De plus, il peut favoriser

une coordination territoriale et permettre des économies d'échelle en regroupant des projets et en reportant ou avançant certains travaux pour tenir compte de la disponibilité des entrepreneurs.

Rappelons qu'il est nécessaire de prendre en compte les besoins exprimés par les locataires au moment de planifier les travaux.

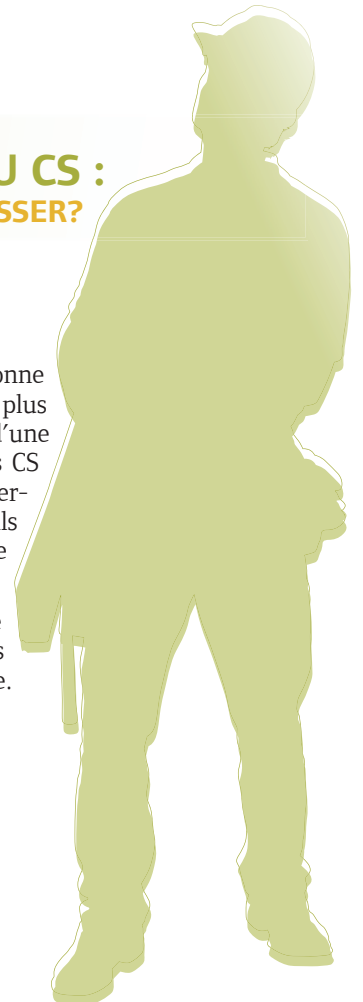
L'EXPERTISE DU CS : QUI VOUDRAIT S'EN PASSER?

À l'étape des travaux, les avantages de faire affaire avec votre CS sont nombreux, car vous vous assurez de profiter de toute l'expertise acquise par le CS. Par exemple, vous économisez temps et énergie en confiant au conseiller technique du CS, entre autres :

- ➔ vos demandes d'expertises techniques;
- ➔ la planification du projet et la préparation du mandat pour les professionnels externes;
- ➔ la vérification de la conformité des plans et devis ainsi que des budgets et des échéanciers en fonction du mandat accordé;
- ➔ la préparation des appels d'offres, l'analyse des soumissions et la préparation des documents contractuels;
- ➔ le soutien lors de l'exécution des travaux, de la fermeture du dossier et de la gestion de l'année de garantie.

Vous vous assurez ainsi de la bonne qualité des travaux effectués en plus de contribuer au développement d'une expertise locale. En effet, plus les CS auront l'occasion de rendre les services ciblés par la SHQ, meilleurs ils deviendront dans la réalisation de ces tâches.

En somme, faire affaire avec votre CS, c'est décider de mettre les bonnes ressources à la bonne place.



**BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE**
www.habitation.gouv.qc.ca

DES QUESTIONS? DES PRÉOCCUPATIONS?

Communiquez avec nous :

- ➔ par téléphone : 1 800 463-4315
- ➔ par courriel : info.shq@shq.gouv.qc.ca
- ➔ site Internet : www.habitation.gouv.qc.ca/cs