

## RENCONTRE DE DÉMARRAGE DES CENTRES DE SERVICES (CS)

### FICHE 3 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS (SHQ, CS ET ORGANISME)

- ⇒ Les services concernés par le déploiement actuel des CS visent à soutenir les organismes dans la réalisation optimale des travaux majeurs découlant de la mise en œuvre du Plan québécois des infrastructures (PQI). Ces activités se divisent en trois volets :
- l'évaluation et le suivi de l'état du parc immobilier, incluant le Bilan de santé des immeubles (BSI);
  - le Plan pluriannuel d'intervention (PPI);
  - la réalisation des travaux et le suivi des projets.

Les organismes ont l'obligation de faire effectuer par les CS le bilan de santé des immeubles dont ils ont la responsabilité. Ils peuvent également confier les deux autres volets à leur CS s'ils le désirent.

Les rôles et les responsabilités des CS, des organismes et de la SHQ dans le cadre du Plan pluriannuel d'intervention (PPI) seront précisés ultérieurement. Cependant, on peut se référer à la fiche 6 pour en connaître les orientations.

- ⇒ La mise en place des CS oblige donc à une nouvelle répartition des fonctions et des activités entre les différents acteurs du réseau de l'habitation :
- La SHQ : soutient et encadre les CS qui donnent les services aux organismes de leur territoire.
  - Les CS (le réseau de soutien territorial) : mettent en place l'organisation leur permettant de rendre les services attendus, et ce, dans le respect de la gouvernance des organismes.
  - Le comité de suivi (ou autre mécanisme de reddition de comptes) exerce un rôle important tant au niveau du suivi des activités qu'au niveau de l'évaluation de services rendus par le CS.
  - Les organismes : profitent d'un véritable allègement de leurs tâches s'ils font appel aux CS pour des activités qu'ils assumaient déjà, comme celles liées à la réalisation des travaux majeurs sur leurs immeubles.

#### Soutien et encadrement de la SHQ

- ⇒ La SHQ coordonne et soutient l'implantation des CS ainsi que l'ensemble des activités découlant du PQI. La Direction de l'habitation sociale, en collaboration avec la Direction de l'expertise technique, doit donc prévoir l'expertise administrative et technique nécessaire. À cet effet, elle :
- assure un rôle de conseil et de soutien;
  - met en place les outils et les programmes de formation nécessaires;
  - favorise l'utilisation optimale des ressources disponibles à l'intérieur des CS;
  - assure le développement et le maintien d'une expertise de pointe dans la gestion et l'entretien des immeubles;
  - diffuse les meilleures pratiques;

- effectue le transfert d'expertise;
- assure un rôle de médiation;
- trace les lignes directrices:
- met en place les mécanismes de vérification requis.

⇒ La SHQ ne prendra plus en charge, comme il lui arrivait de le faire pour certains organismes, l'ensemble des activités relatives à la réalisation des travaux majeurs. C'est au CS de son territoire qu'un organisme doit s'adresser pour obtenir ce type de service.

⇒ Les organismes devront s'appuyer sur les ressources de leur milieu. Le CS constitue à cet effet le meilleur moyen de développer une expertise plus proche des administrateurs de logements sociaux tout en encourageant l'économie locale.

⇒ Le conseiller en gestion et le conseiller inspecteur de la SHQ travaillent en étroite collaboration.

⇒ Le conseiller en gestion est l'interlocuteur de la SHQ pour le CS.

⇒ Le conseiller inspecteur de la SHQ est la porte d'entrée pour la ressource technique du CS en cas de problèmes ou d'interrogations d'ordre technique.

⇒ Au besoin, le conseiller inspecteur ou un membre de l'équipe de la Direction de l'expertise technique, assiste la ressource technique du CS dans la préparation des mandats de services professionnels et la préparation des appels d'offres ou dans les dossiers complexes exigeant une expertise technique particulière.

⇒ Si le conseiller inspecteur de la SHQ doit intervenir directement auprès d'un organisme, il en informera le CS afin de planifier, dans la mesure du possible, cette intervention avec la ressource technique du CS.

**Date :** 2009-06-04