

RENCONTRE DE DÉMARRAGE DES CENTRES DE SERVICES (CS)

FICHE 4 : MANUEL D'IMPLANTATION DES CENTRES DE SERVICES

⇒ Ententes de services – offres de services :

- En collaboration avec son conseiller en gestion, le CS élabore son offre de services, qu'il propose aux organismes de son territoire.
- Ce document fournit les bases sur lesquelles le CS entend rendre les services prévus après avoir évalué les ressources nécessaires et les coûts.
- Pour ce faire, il doit notamment évaluer le volume annuel d'activités et structurer son offre pour s'assurer un volume minimal d'activités selon un barème d'honoraires lui permettant de respecter les coûts prévus. Le CS doit assurer sa viabilité.
- **La SHQ estime qu'un CS doit avoir au moins une ressource technique à temps plein à son service afin que les organismes de chaque territoire disposent d'un service stable et accessible.**
- **Pour faire ses prévisions de coûts (la reddition de comptes se fait sur la base des coûts réels), le CS peut considérer que le coût global annuel d'un conseiller technique équivaut à deux fois son salaire brut (par exemple, pour un salaire brut de 40 000 \$, le coût global annuel sera d'environ 80 000 \$). Ce coût comprend tous les frais, incluant la compensation pour responsabilités accrues. Par contre, il ne comprend pas les frais de déplacement, qui sont calculés selon les barèmes s'appliquant aux employés de la fonction publique du Québec.**
- La SHQ accepte qu'un CS, au moment de présenter le budget de sa première année d'activité, inclue des dépenses liées à certains coûts de démarrage. Le conseiller en gestion du territoire doit être consulté pour vérifier l'admissibilité de ces coûts.
- Le CS est payé sous forme d'honoraires versés par les organismes qui ont recours à ses services. Les sommes versées par les organismes proviennent des budgets RAM (remplacement, amélioration, modernisation).

⇒ Territoire couvert :

- Le CS dispose d'un territoire qui lui est exclusif.
- **Les réseaux des COOP et OBNL subventionnés selon leur déficit d'exploitation ont manifesté la volonté d'offrir à leurs membres l'ensemble des services liés à la réalisation du Bilan de santé des immeubles (BSI) et du Plan pluriannuel d'intervention (PPI).**
- **Les plans d'affaires déposés par le Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) et la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH) identifient au total quatre CS pour l'ensemble de la province. Pour l'est les services seront offerts par l'entremise de la FÉCHAQC et la FROHQC tandis qu'à l'ouest ils le seront par la FÉCHIMM et la FOHM.**

- La SHQ entend soustraire à cette organisation, les Coop et OSBL qui ont été acquis par un OH ainsi que ceux qui ont confié la gestion de leur organisme à un OH. Le cas de d'autres COOP et OBNL dont la situation géographique fait en sorte qu'ils ont établi des relations d'affaires avec un OH de leur territoire sera aussi examiné.. La SHQ est à constituer une liste de ces organismes.
- Les organismes de 1000 logements et plus ainsi que Habitat Métis du nord ne sont pas tenus de recourir aux services d'un CS ni d'agir à titre de CS pour d'autres organismes.

⇒ Panier de services :

- Le bilan de santé (voir fiche 5).
- Le PPI (voir fiche 6).
- La réalisation des travaux et le suivi des projets (voir fiche 7).

⇒ Mode de facturation : la forme que prennent les honoraires peut varier :

- **Forfaitaire global** : partage du coût global des services rendus au prorata du nombre de logements.
- **Forfaitaire à l'acte** : établi en fonction de chacun des services rendus.
- **À l'acte** : établi selon un taux horaire.

⇒ Mécanismes de suivi :

- **Le CS doit convenir avec les organismes desservis d'un mécanisme de reddition de comptes auprès d'eux.**
- Ce mécanisme peut varier d'un CS à l'autre.
- Il doit faire en sorte qu'au moins une fois par année, les organismes reçoivent le bilan des activités du CS et le plan des activités de l'année à venir.
- Les organismes desservis doivent également se réunir pour faire part au CS de leur évaluation des services rendus.

⇒ Calcul de la compensation pour responsabilités accrues :

- La SHQ accepte qu'un CS inclue une compensation pour responsabilités accrues dans ses honoraires.
- Cette somme ne s'applique pas à une dépense tangible en particulier, mais compense les charges additionnelles qu'un organisme doit nécessairement assumer en acceptant le rôle de CS.
- **Cette compensation ne peut excéder 10 % des honoraires facturés aux organismes qui ont recours à ses services, et ce, en excluant les coûts des services dont le CS lui-même a bénéficié.**
- **La compensation ne s'applique pas au coût des services confiés à un sous-traitant ainsi qu'aux frais de déplacement.**
- En 2009, la SHQ va procéder à une étude pour réévaluer la charge de travail des directeurs d'offices d'habitation. En parallèle, les modalités de calcul et d'affectation de la compensation pour responsabilités accrues seront revues en particulier pour les organismes qui assurent le rôle de CS.

⇒ Affectation de la compensation pour responsabilités accrues à la mission du CS :

- Prime au personnel d'encadrement.
- Équipement de bureau plus performant.

- Formation spécialisée.
- Autres...
- **Le montant de la compensation ne peut être affecté aux dépenses liées aux logements ou à des services aux locataires.**

⇒ Traitement des surplus et pertes :

- Les surplus ou pertes peuvent être liés à une estimation inexacte du coût de revient d'un service ou du volume de travail.
- À la fin de chaque année, le CS produit un relevé de revenus et dépenses. Le surplus ou la perte (la compensation pour responsabilités accrues étant acquise par le CS) est partagé entre les organismes en proportion des honoraires perçus auprès de chacun d'eux.
- **Les surplus et pertes sont partagés entre les organismes, et ce, peu importe le mode de facturation utilisé.**

⇒ Comptabilisation ventilée des revenus et dépenses :

- **Peu importe la forme des honoraires, la comptabilité du CS doit lui permettre de connaître les services réels rendus à chaque organisme.**
- **La ventilation de la comptabilisation doit distinguer clairement les honoraires pour services rendus, les honoraires liés au temps de déplacement ainsi que les frais de déplacement (kilométrage, hébergement, etc.) de même que les honoraires liés à la compensation de 10 %.**
- Les organismes qui paient pour les services d'un CS inscriront cette somme comme une dépense dans le budget RAM.
- **L'organisme qui assume le rôle de CS devra séparer les revenus et dépenses qui se rapportent à ce rôle des revenus et des dépenses qui relèvent de ses activités en tant qu'office d'habitation.**

Date : 2009-06-04