

# PROTOCOLE DE SUIVI DES INTERVENTIONS POUR LE MAINTIEN ET L'AMÉLIORATION DU PARC DE HLM

GUIDE DES IMMEUBLES - COMPLÉMENT



# Crédits

## **Coordination et rédaction**

Direction de l'expertise technique

## **Révision linguistique**

Direction des communications et des relations externes

Publié par la Société d'habitation du Québec

Aile Jacques-Parizeau, 3<sup>e</sup> étage

Édifice Marie-Guyart

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau, Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 1 800 463-4315



[SHQ](#)



[SocieteHabitationQuebec](#)



[HabitationSHQ](#)

Ce document peut être téléchargé dans l'Espace partenaires du site Web de la Société d'habitation du Québec [habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires](http://habitation.gouv.qc.ca/espacepartenaires).

# Guide des immeubles

Le *Guide des immeubles* s'adresse aux centres de services, aux gestionnaires, aux administrateurs et aux employés d'organismes d'habitation responsables de l'entretien et de l'amélioration du parc de logements sociaux et communautaires du Québec. Il est constitué des sections suivantes :

- **[Section 1 – Bilan de santé des immeubles](#)**  
Présente la méthodologie du bilan de santé des immeubles, le processus d'inspection et le système de classification des constats de désordre issus de ces inspections.
- **[Section 2 – Plan pluriannuel d'intervention – Demande de budget RAM](#)**  
Présente les modalités du plan pluriannuel d'intervention et d'une demande de budget de remplacement, d'amélioration et de modernisation.
- **[Section 3 – Réalisation des travaux et suivi des projets](#)**  
Permet de connaître et d'appliquer les différentes procédures et directives à suivre, de l'élaboration d'un projet jusqu'à la fin des travaux.
- **[Section 4 – Cadre normatif de rénovation](#)**  
Présente les exigences de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et les pratiques qu'elle recommande en matière de travaux de rénovation pour le parc de logements sociaux.
- **[Section 5 – Entretien préventif des immeubles](#)**  
Présente une méthodologie de l'entretien préventif des immeubles, les rôles des intervenants en la matière et différents outils pouvant être utilisés.
- **[Section 6 – Guide d'utilisation des équipements de votre logement](#)**  
Constitue un guide modèle à adapter par les organismes selon les équipements fournis dans les logements et les immeubles, en vue d'une diffusion auprès des locataires lorsqu'ils aménagent dans leur logis.
- **[Section 7 – Cadre normatif de reconstruction](#)**  
Présente les exigences minimales à respecter pour la conception et la construction d'un projet de régénération du Programme de rénovation des habitations à loyer modique.
- **[Complément – Protocole de suivi des interventions pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM](#)**  
Présente l'offre de soutien et les contrôles qualité de la SHQ pour la gestion technique du parc de logements sociaux et communautaires du Québec.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>RÔLES DES DIFFÉRENTS ACTEURS</b>	<b>5</b>
Équipe de la Direction de l'expertise technique.....	5
Conseiller en gestion.....	5
Directeur du CS.....	5
Conseiller technique du CS.....	5
Gestionnaire de l'organisme.....	6
<b>ACCOMPAGNEMENT OFFERT PAR LA SHQ DANS LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS</b>	<b>7</b>
Accompagner le CS dans une inspection BSI.....	7
Accompagner le CS dans la réalisation d'expertises.....	8
Accompagner le CS dans la planification des interventions.....	8
Accompagner le CS dans la planification des projets spéciaux.....	8
Accompagner le CS dans la réalisation d'appels d'offres.....	8
Accompagner le CS dans le suivi des travaux de construction.....	8
Accompagner l'organisme dans la mise en place de l'entretien préventif.....	9
<b>CONTRÔLE QUALITÉ</b>	<b>10</b>
Vérifier l'avancement des BSI.....	11
Vérifier la qualité des BSI.....	11
Vérifier la qualité de la gestion de projet et la qualité de la réalisation des travaux.....	11
Vérifier l'application de l'entretien préventif par les organismes.....	12
Vérifier la qualité de l'entretien préventif fait par les organismes.....	12
Bilan des contrôles qualité.....	13
<b>SITUATION PARTICULIÈRE</b>	<b>14</b>

## INTRODUCTION

---

Préparé à l'intention des gestionnaires des centres de services et des organismes en habitation sociale relevant du Programme de logement sans but lucratif (programme HLM) (incluant les programmes PU-INU, PU-REG, PR-REG et LUA-LRA), le « Protocole de suivi des interventions pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM » énonce les rôles et les responsabilités des divers intervenants touchant le maintien d'actifs du parc d'habitations à loyer modique (HLM). Il présente également l'offre de soutien et les contrôles qualité de la Société d'habitation du Québec (SHQ) relativement à l'entretien préventif des immeubles, à l'administration des budgets de remplacement, d'amélioration et de modernisation (budgets RAM) du parc de HLM et aux travaux qui en découlent.

### **Orientations gouvernementales**

Le Plan québécois des infrastructures (PQI) vise à maintenir et à améliorer les infrastructures publiques. Pour la SHQ, le PQI inclut des investissements pour résorber le déficit de maintien d'actifs du parc de logements sociaux et le maintenir dans un état satisfaisant. Ces investissements sont effectués par les budgets RAM alloués annuellement aux organismes qui gèrent le parc de HLM afin d'y effectuer les travaux majeurs requis. Les fonds alloués par la SHQ proviennent du PQI-RAM et sont financés par le gouvernement du Québec, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et les municipalités.

Afin d'attribuer ces investissements de façon responsable et selon les différents besoins, les ministères et les organismes ont l'obligation, en vertu de la Loi sur les infrastructures publiques (RLRQ, chapitre I-8.3) adoptée en 2015, d'élaborer un cadre de gestion des infrastructures publiques (CGIP) et un plan annuel de gestion des investissements publics en infrastructures (PAGI) qui présente l'inventaire de leurs infrastructures et l'évaluation de leur état.

### **Cadre de gestion**

Pour la SHQ, le *Cadre de gestion des infrastructures publiques 2018-2021* constitue l'ensemble des pratiques, règles et normes que la SHQ et ses partenaires doivent suivre pour respecter les exigences du gouvernement du Québec en vue de maintenir l'état des infrastructures.

### **Centres de services**

Depuis quelques années, la SHQ confie plus de responsabilités à ses partenaires dans la gestion du logement social. Elle se concentre davantage sur un rôle de soutien et d'encadrement auprès d'eux et de contrôle qualité. De plus, afin d'être en mesure de déléguer davantage de responsabilités aux organismes administrant les HLM, elle a mis en place des centres de services (CS). Ces derniers couvrent chacun un territoire regroupant plusieurs organismes qui ont l'obligation de recourir à eux pour la réalisation des bilans de santé des immeubles (BSI), la préparation de leur budget RAM et la réalisation des projets majeurs découlant des budgets alloués par la SHQ.

L'ensemble des interventions décrites dans le présent protocole répond aux objectifs suivants :

- Acquérir et maintenir une bonne connaissance du parc de HLM, de son état, des investissements à y faire, des investissements faits et des travaux réalisés.
- Faire une planification, une allocation et une reddition de comptes des budgets RAM répondant aux exigences des gouvernements provincial et fédéral.

### **Plan annuel de gestion des investissements publics en infrastructures**

Chaque année, la SHQ fournit aux autorités gouvernementales le résultat des investissements et l'état des immeubles du parc de HLM par l'entremise du PAGI, d'où l'importance de réaliser les inspections des BSI de façon continue et avec rigueur, de planifier les budgets en s'appuyant sur les constats des BSI et de s'assurer que la gestion de projet et la réalisation des travaux s'effectuent conformément aux directives.

## RÔLES DES DIFFÉRENTS ACTEURS

---

La partie qui suit présente le rôle des acteurs qui sont appelés à travailler avec les organismes.

### ÉQUIPE DE LA DIRECTION DE L'EXPERTISE TECHNIQUE

La SHQ a mis sur pied des équipes composées de professionnels et de conseillers-inspecteurs afin de mieux soutenir les CS dans la réalisation de leurs activités courantes. Ces équipes, qui relèvent de la Direction de l'expertise technique (DET), évaluent aussi la qualité des interventions des CS et font l'analyse technique de tous les projets spéciaux.

Aussi, les équipes de la DET offrent un service de soutien et de contrôle qualité à tous les organismes gestionnaires du parc de HLM concernant l'entretien préventif des immeubles.

### CONSEILLER EN GESTION

La SHQ est représentée auprès de chaque organisme par un conseiller en gestion qui accompagne le directeur du CS ou de l'organisme dans les aspects administratifs de ses activités de gestion. Le conseiller en gestion relève des directions de l'habitation sociale, qui sont responsables, entre autres, d'approuver les demandes de budget RAM présentées par les organismes, de hiérarchiser les interventions et d'effectuer le suivi budgétaire des projets de rénovation.

### DIRECTEUR DU CS

Le directeur du CS coordonne les activités du CS et supervise le travail des conseillers techniques. En tant que responsable des activités du CS, il reçoit les résultats des contrôles qualité. Il doit participer à la mise en place des plans d'action pour corriger une lacune détectée lors de contrôles qualité ou pour toute autre situation particulière.

### CONSEILLER TECHNIQUE DU CS

Le conseiller technique du CS est le premier répondant auprès des organismes. Il exerce trois fonctions principales et, selon la structure organisationnelle du CS, une ou plusieurs personnes peuvent effectuer les tâches rattachées à ces fonctions.

#### **Inspecteur en bâtiment**

En tant qu'inspecteur en bâtiment, il réalise les BSI, c'est-à-dire qu'il inspecte les bâtiments pour évaluer l'état des composants et qu'il consigne l'information dans l'application BSI.NET. Une formation, donnée conjointement par la SHQ et la COGIWEB, est obligatoire pour tous les inspecteurs.

#### **Conseiller technique régional**

En tant que conseiller technique régional, il élabore, à partir des critères de la SHQ, un PPI et propose un budget RAM aux organismes. Lors de cette activité, le conseiller technique détermine les priorités d'intervention et planifie les travaux à effectuer selon les constats de désordre du BSI. De plus, il est le répondant pour toutes les questions techniques relatives aux bâtiments. Au besoin, il peut notamment réaliser ou faire réaliser des expertises sur le terrain.

### **Chargé de projet**

Tout projet issu d'un budget RAM doit être géré par le CS. En tant que chargé de projet, le conseiller technique s'assure de la coordination du projet de rénovation, de l'établissement du besoin jusqu'à la fin des travaux.

Le chargé de projet prépare notamment les documents d'appels d'offres pour l'engagement de professionnels et coordonne avec ces derniers la réalisation des plans et devis en vue des travaux. En plus de superviser les travaux sur le chantier, le chargé de projet assure le contrôle des coûts, le respect de l'échéancier et la qualité des travaux, incluant la vérification des plans et devis.

## **GESTIONNAIRE DE L'ORGANISME**

Les organismes, tels que les offices d'habitation (OH), les coopératives d'habitation (coops) et les organismes sans but lucratif (OSBL), doivent avoir recours à leur CS respectif pour les inspections des BSI, pour la préparation des PPI et la transmission des demandes de budget RAM, ainsi que pour la gestion de tous les travaux issus des budgets RAM autorisés. L'autonomie décisionnelle des organismes demeure, de sorte que chaque gestionnaire d'un organisme a la responsabilité de faire approuver son PPI et sa demande de budget RAM par son conseil d'administration.

Le gestionnaire de l'organisme est responsable de l'application de l'entretien préventif. Il peut se référer à l'équipe de la DET pour obtenir une assistance pour l'aspect méthodologique de l'entretien préventif.

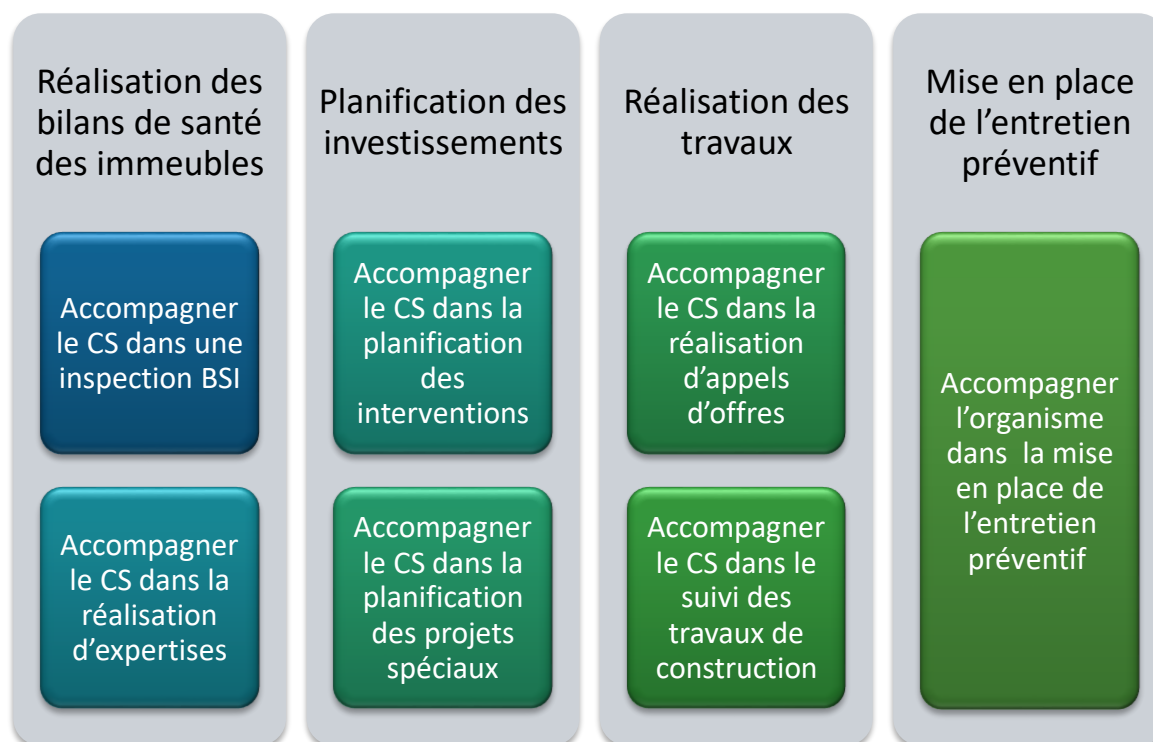


## ACCOMPAGNEMENT OFFERT PAR LA SHQ DANS LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS

L'objectif principal des interventions de soutien est d'aider les CS dans leurs activités en partageant les notions et les balises véhiculées par la SHQ. Celles-ci se trouvent essentiellement dans le *Guide des immeubles*, les fiches d'informations techniques et les *Info Express* disponibles dans [l'Espace partenaires](#). Des échanges s'effectuent également lors d'événements de réseautage ou par des communications individuelles. Au besoin, l'équipe de la DET peut se rendre directement sur les lieux de l'immeuble à l'étude pour résoudre ou documenter une situation particulière.

L'accompagnement varie d'un CS à l'autre et les interventions sont adaptées aux besoins spécifiques de chacun. Le traitement des demandes est assuré par les équipes de la DET de façon diligente. Lorsqu'une demande requiert un délai de réponse plus important qu'une ou deux journées, un accusé de réception (par courriel ou téléphone) est transmis au demandeur pour l'aviser que le traitement de sa demande est en cours d'analyse. Par ailleurs, les équipes gardent une trace écrite de toutes les interventions de soutien effectuées.

Les interventions de soutien de la SHQ au CS dans la réalisation de ses activités sont les suivantes :



### ACCOMPAGNER LE CS DANS UNE INSPECTION BSI

Lorsque l'inspecteur en bâtiment responsable de la réalisation des BSI fait ses premières inspections d'immeubles, il peut demander un soutien à son équipe de la DET. Une courte révision de la méthodologie d'inspection pourra, au besoin, être proposée à l'inspecteur du CS, puis un accompagnement sur place sera effectué. De plus, l'équipe de la DET sera disponible pour commenter le rapport BSI avant sa production finale.

## ACCOMPAGNER LE CS DANS LA RÉALISATION D'EXPERTISES

Des demandes d'expertises sont formulées par le conseiller technique du CS à la suite d'une inspection BSI. Comme il est précisé dans la section 1 du *Guide des immeubles*, « Bilan de santé des immeubles », les expertises peuvent être réalisées par le conseiller technique lorsque leur nature relève de son champ de compétence ou par une firme externe mandatée pour les faire. Les équipes de la DET peuvent soutenir le conseiller technique du CS dans l'établissement du besoin et dans la description du mandat d'expertise à effectuer. De plus, les équipes de la DET sont disponibles pour commenter les rapports d'expertise et, exceptionnellement, elles peuvent accompagner le CS dans la réalisation d'une expertise.

## ACCOMPAGNER LE CS DANS LA PLANIFICATION DES INTERVENTIONS

Les équipes de la DET peuvent aider le conseiller technique du CS ou le conseiller en gestion de la SHQ à formuler ses recommandations quant aux interventions prioritaires à inscrire aux demandes de budget RAM et, au besoin, effectuer une visite d'un immeuble pour lequel des interrogations persistent. À cette fin, elles se servent des informations contenues dans l'application BSI.NET, dont l'indice de vétusté physique des immeubles (IVP), l'indice d'état des immeubles et des informations concernant les composants.

Pour le territoire du Nunavik, l'importance des budgets accordés et la spécificité des interventions peuvent amener l'équipe de la DET à assister l'Office municipal d'habitation Kativik (OMHK) et le conseiller en gestion de la SHQ dans la planification des interventions à partir des informations disponibles dans l'application BSI.NET et selon les besoins spécifiques formulés par l'OMHK.

## ACCOMPAGNER LE CS DANS LA PLANIFICATION DES PROJETS SPÉCIAUX

Les équipes de la DET peuvent, à la demande du CS, aider le conseiller technique à remplir le formulaire de projet spécial. En ce sens, elles formulent des propositions qui améliorent la qualité du dossier, émettent des commentaires sur le document synthèse ou recommandent des expertises jugées nécessaires à la préparation du projet, comme il est indiqué dans le « Supplément 2 – [Guide pour la présentation d'un projet spécial](#) » de la section 2 du *Guide des immeubles* (« Plan pluriannuel d'intervention – Demande de budget RAM »).

## ACCOMPAGNER LE CS DANS LA RÉALISATION D'APPELS D'OFFRES

Les équipes de la DET peuvent, à la demande du CS, aider le conseiller technique dans ses tâches en vue de l'embauche d'entrepreneurs ou de professionnels en donnant des recommandations sur les divers documents d'appels d'offres tels que plans et devis. Les directives contenues dans les sections 3 et 4 du *Guide des immeubles*, « [Réalisation des travaux et suivi des projets](#) » et « [Cadre normatif de rénovation](#) », serviront de base au soutien de la DET. De plus, les équipes de la DET se référeront aux documents modèles mis à la disposition des CS dans l'[Espace partenaires](#) du site Web de la SHQ.

Aussi, sur demande du CS, les équipes de la DET peuvent participer à des comités de sélection pour l'engagement de firmes professionnelles.

## ACCOMPAGNER LE CS DANS LE SUIVI DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION

Les équipes de la DET peuvent soutenir le conseiller technique dans le suivi des travaux de construction. Si des visites de projet sont nécessaires, les équipes de la DET seront accompagnées du conseiller technique du CS afin de favoriser la transmission de connaissances.

## ACCOMPAGNER L'ORGANISME DANS LA MISE EN PLACE DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF

Les équipes de la DET peuvent, à la demande d'un organisme, aider à mettre en place l'entretien préventif des immeubles. Au besoin, les équipes peuvent donner de l'information sur la méthodologie prescrite à la section 5 du *Guide des immeubles*, « [Entretien préventif des immeubles](#) ». Lorsque cela est requis, elles peuvent faire le lien avec la COGIWEB pour intégrer le suivi de l'entretien préventif à l'application SIGLS.NET.

## CONTRÔLE QUALITÉ

Le contrôle qualité a pour objectif de s'assurer que les services rendus respectent les exigences de la SHQ et que les budgets de rénovation sont investis de la bonne façon, au bon endroit et au bon moment. De plus, cette vérification permet la reddition de comptes de la SHQ auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), du Vérificateur général du Québec (VGQ) et de la SCHL. Il est à noter que la spécificité des interventions réalisées sur le territoire du Nunavik implique toutefois une application différente des contrôles qualité de la gestion et de la qualité des travaux.

Le contrôle qualité des interventions relatives aux bilans de santé des immeubles, à la qualité de la gestion de projet et à la réalisation des travaux est effectué auprès des CS tandis que celui lié à l'entretien préventif est fait auprès des organismes.

Habituellement, au printemps, une lettre d'intention de visite est transmise au directeur du CS ou de l'organisme l'informant du contrôle qualité annuel à venir (bilan de santé, projet ou entretien préventif). La prise de rendez-vous pour ces visites s'effectue auprès du conseiller technique ou du responsable de l'entretien préventif, à moins d'avis contraire du directeur. Les résultats des contrôles qualité sont habituellement transmis dans un délai d'un mois après la visite sur le terrain. Ils sont adressés au directeur du CS ou de l'organisme, et une copie est transmise au conseiller technique responsable du BSI ou du projet contrôlé.

Les interventions suivantes sont donc effectuées par les équipes de la DET :

Vérifier l'avancement des BSI	• Suivi annuel de l'échéancier
Vérifier la qualité des BSI des nouveaux inspecteurs	• Un rapport BSI par inspecteur
Vérifier la qualité des BSI des CS	• Minimum d'un rapport BSI par CS aux 2 ans
Vérifier la qualité de la gestion de projet et la qualité de la réalisation des travaux	• Minimum d'un projet par CS aux 2 ans
Vérifier l'application de l'entretien préventif par les organismes	• Suivi aux 3 ans
Vérifier la qualité de l'entretien préventif fait par les organismes	• Dix organismes par année

## VÉRIFIER L'AVANCEMENT DES BSI

Pour suivre l'avancement des BSI, le CS doit préparer, lors des premiers mois suivant le début d'un cycle d'inspection, un échéancier de réalisation pour chacune des 5 années du cycle. Cet échéancier est à inscrire dans l'application BSI.NET. Chaque échéancier est vérifié par les équipes de la DET. Un suivi annuel est fait pour s'assurer que la production des BSI respecte cet échéancier.

## VÉRIFIER LA QUALITÉ DES BSI

Le contrôle qualité d'un BSI permet de vérifier si la [méthodologie du BSI](#) est respectée lors de l'inspection des immeubles. Les éléments examinés sont la collecte des renseignements, l'inventaire et l'appréciation des composants, la rédaction d'un constat de désordre, le suivi des expertises et les recommandations. Cette analyse permet aussi de vérifier la cohérence entre les demandes budgétaires RAM et les constats du BSI.

La vérification est effectuée en deux étapes : la SHQ vérifie d'abord la justesse des constats produits par le conseiller technique du CS dans le rapport BSI, puis la qualité des inspections lors de la visite sur place de l'ensemble immobilier. Chacun des éléments analysés du rapport BSI reçoit une appréciation et des commentaires. L'appréciation générale du BSI est présentée dans la « Grille de contrôle qualité d'un bilan de santé des immeubles »; une note est attribuée selon le système de notation établi (voir le tableau suivant), et le résultat est transmis au directeur du CS.

*Système de notation – BSI*

<b>Note</b>	<b>Description</b>
A	Correspond aux attentes de la SHQ. Inspection et méthodologie maîtrisées.
B	Correspond aux attentes de la SHQ. Inspection et méthodologie généralement bien maîtrisées.
C	Correspond partiellement aux attentes de la SHQ et nécessite quelques améliorations. Inspection incomplète ou méthodologie non entièrement maîtrisée.
D	Est en-dessous des attentes de la SHQ et nécessite des améliorations. Inspection incomplète et méthodologie mal maîtrisée.
E	Ne répond pas aux attentes de la SHQ et nécessite des mesures correctives. Inspection incomplète et méthodologie non maîtrisée.

Lorsque le résultat de l'analyse est inférieur ou ne répond pas aux attentes de la SHQ (note D ou E), le CS en est avisé et des mesures sont instaurées pour améliorer la situation.

Chaque année, la SHQ s'assure que les BSI réalisés par les nouveaux inspecteurs font l'objet d'un contrôle qualité. Cet exercice permet de vérifier qu'ils ont compris et intégré les principes expliqués lors de la formation BSI.

De plus, un minimum d'un contrôle qualité BSI aux deux ans sera effectué pour chacun des CS.

## VÉRIFIER LA QUALITÉ DE LA GESTION DE PROJET ET LA QUALITÉ DE LA RÉALISATION DES TRAVAUX

La SHQ doit s'assurer que les CS respectent les différentes procédures relatives à la planification, à la réalisation et au suivi des travaux effectués dans les immeubles du parc de logements sociaux. Pour ce faire, l'équipe de la DET fait le contrôle qualité de la gestion de projet et de la réalisation de travaux en s'assurant, notamment, du respect des exigences des sections 3 et 4 du *Guide des immeubles*, « [Réalisation des travaux et suivi des projets](#) » et « [Cadre normatif de rénovation](#) ». Les éléments vérifiés sont la planification et la préparation du projet, les plans et devis ainsi que la réalisation des travaux (choix des matériaux, exécution de l'entrepreneur, qualité générale).

La vérification est effectuée en deux étapes. Tout d’abord, l’équipe de la DET analyse la gestion de projet à partir des informations déposées dans le module Projet de l’application BSI.NET. Par la suite, la qualité de la réalisation des travaux est vérifiée lors de la visite des immeubles. L’appréciation générale est présentée dans la « Grille de contrôle qualité de la gestion d’un projet de rénovation et de la réalisation des travaux»; une note est attribuée selon le système de notation établi (voir le tableau suivant), et le résultat est transmis au directeur du CS. Chaque CS fait l’objet d’un contrôle qualité du projet tous les deux ans.

#### *Système de notation – Gestion de projet*

<b>Note</b>	<b>Description</b>
A	Correspond aux attentes de la SHQ. Projet parfaitement maîtrisé et règles de gestion contractuelle respectées.
B	Correspond aux attentes de la SHQ. Projet généralement bien maîtrisé et règles de gestion contractuelle majoritairement respectées.
C	Correspond partiellement aux attentes de la SHQ. Projet non totalement maîtrisé et quelques règles de gestion contractuelle non respectées.
D	Est en-dessous des attentes de la SHQ et nécessite des améliorations. Projet mal maîtrisé et plusieurs règles de gestion contractuelle non respectées.
E	Ne répond pas aux attentes de la SHQ et nécessite des mesures correctives. Projet non contrôlé et règles de gestion contractuelle non respectées.

Lorsque le résultat de l’analyse est inférieur ou ne répond pas aux attentes de la SHQ (note D ou E), le CS en est avisé et des mesures sont instaurées pour améliorer la situation.

Un minimum d’un projet par CS est vérifié aux deux ans. Il est à noter que parmi tous les projets vérifiés annuellement à posteriori par la DET (environ une vingtaine), cinq (5) feront l’objet d’un suivi plus attentif des équipes lors des étapes clés du projet (par exemple, pour l’analyse des plans et devis produits avant l’appel d’offres pour travaux de construction).

### **VÉRIFIER L’APPLICATION DE L’ENTRETIEN PRÉVENTIF PAR LES ORGANISMES**

La SHQ doit s’assurer que les OH, les coops et les OSBL maintiennent l’intégrité des bâtiments et la valeur des actifs en appliquant de façon rigoureuse l’entretien préventif des immeubles. Cette vérification sera effectuée tous les trois ans auprès des organismes gestionnaires du parc de HLM.

### **VÉRIFIER LA QUALITÉ DE L’ENTRETIEN PRÉVENTIF FAIT PAR LES ORGANISMES**

Le contrôle qualité de l’entretien préventif permet de vérifier si la méthodologie du *Guide des immeubles* ou l’esprit de celle-ci est respecté par l’organisme. Les éléments vérifiés sont l’implantation, l’inventaire des équipements, l’historique des vérifications et des réparations, le respect du calendrier, les séquences d’inspection, l’archivage des documents et le suivi du système. Cette analyse permet aussi de vérifier la complémentarité de l’entretien préventif avec les constats du BSI.

Chaque année, dix organismes sont contrôlés. La vérification de la SHQ consiste à recueillir les informations consignées dans l’application SIGLS.NET ou dans tout autre registre pour connaître et comprendre la façon dont l’organisme effectue l’entretien préventif. Par la suite, la qualité des activités effectuées est examinée lors d’une rencontre avec le gestionnaire de l’organisme et le responsable de l’entretien préventif. Lors de cette rencontre, des bâtiments sont visités et quelques activités d’entretien peuvent être exécutées.

L’appréciation générale permet de conclure si l’entretien préventif correspond aux attentes de la SHQ ou s’il est à améliorer. Ce résultat est présenté dans la « Grille de contrôle qualité de l’entretien préventif » qui est transmise au directeur de l’organisme.

## **BILAN DES CONTRÔLES QUALITÉ**

Une fois par année, la DET transmet à tous les CS le *Bilan des contrôles qualité des BSI, des projets et de l'entretien préventif*. Ce rapport présente les résultats des différents contrôles qualité sur les services offerts par les CS et les organismes gestionnaires du parc de HLM.

## SITUATION PARTICULIÈRE

---

Les équipes de la DET peuvent constater qu'une situation particulière affecte la performance d'un CS et justifie des changements dans la méthodologie de travail. Elles interviennent alors pour corriger la situation. Elles avisent le directeur du CS et le conseiller technique. Les équipes de la DET peuvent, entre autres choses, rappeler au CS les règles à suivre, fournir les outils et les aide-mémoires adéquats ou proposer une formation liée au problème observé.

Lorsque le contrôle qualité du BSI ou du suivi de projet et de réalisation des travaux est terminé, et que le résultat obtenu est inférieur ou ne répond pas aux attentes de la SHQ (note D ou E), une lettre est transmise par l'équipe de la DET au directeur du CS pour l'en informer. Par la suite, l'équipe de la DET détermine les différentes pistes de solution et recommande les mesures correctives dans le but d'améliorer la performance du CS. D'un commun accord, le CS et la SHQ s'entendent sur les détails de la mise en œuvre des mesures correctives et du suivi à effectuer. Peu de temps après la mise en application de ces mesures, un contrôle qualité additionnel pourra être effectué pour mesurer l'amélioration de la qualité des interventions.

Exemples de mesures correctives pouvant être recommandées :

- le conseiller technique du CS doit suivre une formation particulière (sur la méthodologie BSI, l'inspection d'immeubles, la gestion de projet, etc.);
- une inspection BSI doit être faite conjointement avec l'équipe de la DET;
- un échéancier d'inspection révisé est préparé conjointement avec la SHQ;
- une rencontre de travail est organisée entre les intervenants techniques et, au besoin, administratifs du CS et de la SHQ;
- un autre CS parraine et assiste de façon temporaire le CS en difficulté;
- un employé additionnel est ajouté à l'effectif du CS (selon la disponibilité budgétaire).