

## POLITIQUE ET PROCÉDURE

<b>TITRE</b> : Politique sur la qualité		<b>Code</b> :
<b>DESTINATAIRE</b> : Tout le personnel		<b>En vigueur le</b> : 30 octobre 2006
<b>ORIGINE</b> : Direction générale	Sanctionné par le c.a. le : 30 octobre 2006	<b>Révisé le</b> :

### **Objectif :**

S'assurer de dispenser à la clientèle des services de qualité.

### **Buts :**

- S'assurer que le personnel cadre et les administrateurs puissent mesurer l'impact des services offerts, le volume d'activités et les résultats obtenus.
- Améliorer la gestion
- Identifier les forces et faiblesses
- Faciliter la prise de décision

Définition de l'indicateur d'information de gestion :

- Il permet d'évaluer une situation donnée à l'aide d'outils d'information de gestion et de mesurer l'atteinte des résultats souhaités

### **Sphères d'activités visées :**

#### Gestion des ressources humaines

1. Absentéisme
2. Perfectionnement et formation
3. Conditions et relations de travail

#### Gestion des ressources financières

4. Perception
5. Budget
6. Revenus de location

#### Gestion des personnes et des milieux de vie

7. Sélection/location
8. Demande d'aide
9. Sécurité
10. Relations avec les locataires
11. Appels téléphoniques et visites au comptoir

#### Gestion du parc immobilier

12. Remises à neuf
13. Entretien préventif
14. Appels de service
15. Réquisitions de travail
16. Travaux majeurs
17. Dommages aux immeubles

## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

	<b>SUJETS</b>	<b>SITUATION DÉSIRÉE</b>	<b>INDICATEUR</b>	<b>RÉSULTAT</b>
1.	Absentéisme - annuel	Fournir un milieu sécuritaire au travail	Jours d'absence de travail	Aucune absence du travail pour cause d'accident de travail
2.	Perfectionnement et formation - annuel	Maintenir le niveau de compétence du personnel	Nombre d'heures de formation /an/employé	Permettre la formation du personnel à raison de 10 heures/pers./année
3.	Conditions et relations de personnel - annuel	Respecter la convention collective et les règles administratives de la Société d'habitation du Québec	Nombre de griefs déposés	Aucun grief formulé par le syndicat

## GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

	SUJETS	SITUATION DÉSIRÉE	INDICATEUR	RÉSULTAT
4.	Perception - annuel	Minimiser les pertes de revenus de location	Pourcentage de comptes recevables/revenus de location	Maintenir un taux de 11% de comptes à recevoir - 0 à 30 jours
5.	Budget - Rapport trimestriel le premier 6 mois  - Rapport mensuel le dernier 6 mois	- Respecter l'enveloppe budgétaire  - Respecter le budget total	- Pourcentage d'utilisation de l'enveloppe budgétaire  - Pourcentage de l'enveloppe du budget global	- Aucun dépassement des enveloppes
6.	Location –Revenus - Mensuel	Louer les logements dans les délais requis	Moyenne de mois/départs	Moyenne de 2,5mois/départ par unité

## GESTION DES PERSONNES ET DES MILIEUX DE VIE

### APPELS ET VISITES

	<b>SUJETS</b>	<b>SITUATION DÉSIRÉE</b>	<b>INDICATEUR</b>	<b>RÉSULTAT</b>
7.	Sélection - location - mensuel	Minimiser le nombre de logements vacants/mois	Pourcentage de logements vacants durant le mois	Attribuer des logements à l'intérieur d'une période d'un (1) mois de l'avis de départ
8.	Plaintes et demandes d'aide - mensuel	Investiguer et présenter des pistes de solution	- Nombre de plaintes - Nombre d'interventions	Enregistrer toutes les plaintes reçues - Type d'interventions réalisées
9.	Sécurité - annuel	Permettre un environnement sécuritaire	- Nombre d'immeubles dans lesquels les exercices d'évacuation ont été réalisés - Taux de participation	- Rapport sur les exercices d'évacuation annuels - Réaliser des exercices dans tous les immeubles p.a. - Maintenir un taux de participation minimal de 60%
10.	Relations avec les locataires - annuel et aux trois ans	- Avoir de bonnes relations avec les locataires - Recueillir les besoins de la clientèle	- Nombre de comités rencontrés - Nombre d'immeubles où une rencontre a eu lieu avec les locataires - Taux de satisfaction de la clientèle	- Rencontrer annuellement les comités ou les locataires d'immeubles n'ayant pas de comité - Sondage aux trois ans réalisés
11.	Appels téléphoniques et visites au comptoir - mensuel	Mesurer le flux de la demande	- Nombre d'appels - Nombre de visites	Tenir le registre des appels et des visites

## GESTION DES PROJETS IMMOBILIERS

	SUJETS	SITUATION DÉSIRÉE	INDICATEUR	RÉSULTAT
12.	Remises à neuf - mensuel	Mettre à niveau l'intérieur des logements	Nombre de remises à neuf	Maintenir un taux de 18/mois
13.	Entretien préventif - annuel	Visite des logements à des fins préventives	Pourcentage de visites de logements	Effectuer annuellement un pourcentage de visites de logements : - 15% logements familles - 15% logements personnes âgées
14.	Appels de service/réquisitions de travail - mensuel et annuel	Connaître le flux de travail	Nombre d'appels de services et réquisitions	Tenir le registre des appels et réquisitions
15.	Travaux majeurs	Assurer la qualité et la pérennité du parc de logements	Pourcentage des activités réalisées par rapport à celles prévues	Respecter la planification prévue au budget (plan triennal)
16.	Domages aux immeubles - sinistre/vandalisme - facturation de bris	Maintenir la qualité de l'habitat	- Nombre de sinistres et actes de vandalisme - Nombre de bris	Minimiser l'impact sur l'habitat