
Notes pour une allocution de M. Jules Chevrier
Vice-président Exploitation Ouest
Société immobilière du Québec
Lors d'un colloque organisé par le Centre d'études et de
recherches pour l'avancement de la construction au Québec
(CERACQ) dans le cadre de l'Événement CONTECH
Palais des congrès de Montréal
Le 15 novembre 2005

Mesdames, Messieurs,

Il me fait très plaisir de participer, au nom de la Société immobilière du Québec, à cette activité consacrée au benchmarking, une pratique bien établie chez nous et qui fait partie intégrante de nos opérations.

Notre entreprise assume la gestion du parc immobilier du gouvernement du Québec, à l'exception des établissements des réseaux de la santé et de l'éducation. Nous sommes propriétaires de 340 immeubles et nous louons des espaces dans 721 édifices pour une superficie totale de 2,9 millions de m² (près de 32 millions de pi²). Ce parc immobilier très diversifié compte de nombreux immeubles spécialisés comme des palais de justice ou des postes de police. Il est réparti sur tout le territoire québécois. C'est un actif de 1,7 milliard \$ qui génère des revenus annuels d'environ 600 millions \$.

En tant que gestionnaire du parc immobilier du gouvernement du Québec, la SIQ est à la fois un important propriétaire immobilier, un important locateur d'espaces de bureaux sur le marché privé et un important donneur d'ouvrage en construction, comme dans tous les domaines reliés à l'exploitation des immeubles.

Notre mission est de loger les ministères et organismes du gouvernement du Québec avec efficacité et efficience, au meilleur rapport qualité-prix. Nos clients, ce sont plus de 60 000 employés des secteurs public et parapublic. Si nous répondons bien à leurs besoins, nous les aiderons à mieux répondre aux besoins des Québécois.

C'est notre rôle dans l'État.

Au cours des deux dernières années, la SIQ a entrepris un important virage qui s'inscrivait dans l'orientation gouvernementale visant à recentrer l'État sur ses missions essentielles.

Pour nous, cela signifiait de se hisser parmi les meilleurs gestionnaires de parc immobilier en Amérique du Nord en répondant, comme aucun autre, aux besoins de nos clients.

En moins de deux ans, nous avons transformé la SIQ :

- Nous avons d'abord écouté nos clients et redéfini notre mission.
- Nous nous sommes remis en question et nous avons revu notre position concurrentielle en tant que gestionnaire immobilier.
- Nous avons restructuré l'entreprise. Nos services à la clientèle sont maintenant dispensés par huit directions régionales plus autonomes regroupées au sein de deux vice-présidences Exploitation. Le processus décisionnel est plus rapide et la décision est prise plus près des clients.
- Nous avons rencontré tous nos clients.
- Nous avons développé nos services, notamment avec la mise en place d'un Centre d'appels pour toutes les demandes de service de notre clientèle .

Toutes ces actions avaient pour origine et pour finalité de répondre aux besoins de nos clients avec efficacité et efficience, au meilleur coût possible. De simples fournisseurs de services, nous sommes devenus de véritables partenaires de nos clients.

Nous avons visé l'excellence en matière de service à la clientèle et nos efforts ont été salués, autant par nos clients que par l'industrie. Cette année, la SIQ a remporté le prestigieux prix « Service à la clientèle » décerné par BOMA Québec.

Notre entreprise a également été honorée pour la rénovation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie à Montréal, et de l'édifice Ernest-Cormier, le nouveau siège de la Cour d'appel, situé dans le Vieux Montréal.

Cette démarche vers l'excellence se prolonge dans tous les aspects de nos activités.

La SIQ est également un leader dans le développement durable.

Par exemple, notre politique de construction prévoit que tout nouvel édifice d'une valeur de plus de 2,5 millions \$ devra satisfaire aux exigences du programme Leed sur le développement durable, et se conformer aux normes ASHRAE sur la qualité de l'air. Le nouveau palais de justice de Mont-Laurier en est une illustration. Il est chauffé et climatisé par géothermie.

Sur le plan environnemental, la SIQ souscrit de plus au programme Visez vert de BOMA.

L'ensemble de nos mesures pro-environnementales ont permis de réduire notre dépense énergétique de 2,5 % depuis 5 ans, et nous comptons atteindre l'objectif de 8 % d'ici 2009.

Toutefois, l'amélioration la plus spectaculaire est au chapitre des gaz à effet de serre. Nous avons réduit les émissions de GES des édifices dont nous sommes propriétaires de 27 % par rapport aux niveaux de 1990, ce qui nous place loin au-delà des objectifs du Protocole de Kyoto.

Pour nous améliorer de façon continue, nous nous comparons avec les meilleurs gestionnaires privés et publics de parc immobilier en Amérique du Nord. Nous prenons part activement à de nombreux forums d'échange et d'information sur l'industrie immobilière comme BOMA Québec, par exemple, ou les différents forums pancanadiens de gestionnaires de parcs immobiliers gouvernementaux. Et nous nous sommes nourris du savoir-faire du secteur privé chez qui nous louons la majorité de nos espaces à bureaux.

Aujourd'hui :

- Le coût moyen des espaces de bureaux propriété de la SIQ est inférieur de 21 \$/m² en comparaison d'espaces semblables loués sur le marché privé.
- Avec un taux de vacance de 1,75 %, la SIQ figure parmi les gestionnaires les plus performants, tout en acceptant les rétrocessions d'espace, sans pénalité pour ses clients.
- Les honoraires de gestion de la SIQ sont deux fois moins élevés que ceux habituellement facturés par la concurrence.
- La SIQ est une organisation efficace. À sa création en 1984, elle employait 1 500 personnes pour un parc immobilier de 2,4 millions de m². Aujourd'hui, nous gérons près de 3 millions de m² avec moins de 640 employés.

Figurant parmi les entreprises les plus performantes de son industrie la Société immobilière du Québec a su prendre sa place dans un milieu hautement concurrentiel et rivaliser avec les meilleurs gestionnaires de parcs immobiliers.

Comme grand donneur d'ouvrage, nous sommes donc très heureux de participer au processus de benchmarking initié par le CERACQ.

Le benchmarking a été un levier important de notre progrès, il permet de se mesurer, de se comparer et d'adopter de meilleures pratiques... bref, il permet aux entreprises de s'améliorer, de mieux performer et de demeurer concurrentiel.

Merci.