



RAPPORT D'ACTIVITÉS

AU 31 MARS 2007

# LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC

Créée en 1984, la SIQ gère le parc immobilier du gouvernement du Québec, à l'exception des établissements des réseaux de la santé et de l'éducation. Plus de 60 000 employés de l'État, œuvrant pour quelque 114 ministères et organismes, bénéficient de nos services et de notre expertise de pointe en gestion et en exploitation d'immeubles.

Notre parc immobilier compte près de 3 millions de mètres carrés d'espaces répartis dans plus de 1 000 édifices en propriété et en location sur tout le territoire du Québec. Il représente un actif de 1,7 milliard de dollars et génère des revenus annuels de plus de 600 millions de dollars. Il comprend des immeubles de bureaux et des entrepôts, de même que de nombreuses installations spécialisées comme des postes de police, des palais de justice, des établissements de détention et des centres de transport. Plusieurs de nos édifices figurent parmi les joyaux du patrimoine immobilier québécois.

Étant l'un des plus importants propriétaires immobiliers et l'un des principaux locataires d'espaces sur le marché, la SIQ contribue activement au dynamisme de l'économie et à l'excellence de l'industrie immobilière québécoise. La location d'espaces sur le marché privé, l'ensemble des dépenses reliées à l'exploitation de ses immeubles, ainsi que les travaux d'aménagement, de rénovation et de construction représentent une injection annuelle de fonds de plus de 650 millions de dollars dans l'économie.

Soutenue par un personnel qualifié à l'écoute des besoins de ses clients, notre expertise en gestion et en exploitation d'immeubles est répartie dans nos directions immobilières, qui sont la porte d'entrée pour l'ensemble des services offerts à notre clientèle.

La satisfaction de nos clients au meilleur rapport qualité/prix et une gestion basée sur l'efficacité avec efficience sont les principaux facteurs de succès qui guident chacune de nos actions.

## ***Notre leitmotiv :***

***servir nos clients avec efficacité et efficience, au meilleur rapport qualité/prix.***

## **SOMMAIRE**

- Message du président 1
- En bref 6
- L'équipe SIQ 7
- Conseil d'administration 9
- Comité de direction 10
- Revue de l'exercice 12
- Le parc immobilier 20
- États financiers (tiré à part)



## MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

TOUJOURS PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS-PARTENAIRES

*L'exercice 2006-2007 a été une autre année de progrès pour l'équipe SIQ; une année marquée par un resserrement des liens entre notre entreprise et ses clients-partenaires. Ainsi, trois ans après la mise en œuvre de notre virage clientèle, nous avons maintenu le cap sur l'excellence.*

Notre mission est de loger les ministères et organismes du gouvernement du Québec avec efficacité et efficience au meilleur rapport qualité/prix. En répondant aux besoins particuliers de chacun de nos clients, nous les aidons à mieux répondre aux besoins des citoyens. C'est ainsi que nous développons des relations d'affaires basées sur un partenariat gagnant gagnant.

Le virage clientèle a permis à la SIQ de se révéler comme une entreprise d'État actuelle, spécialisée et hautement concurrentielle. Au cours de l'exercice, le rapport du *Groupe de travail sur l'examen des organismes publics* (rapport Geoffrion) est d'ailleurs venu reconnaître l'expertise et la pertinence du rôle de la SIQ auprès de sa clientèle.

Nous faisons équipe avec nos clients-partenaires et nous contribuons à un État québécois moderne désireux d'offrir de bons services à la population.



## REDÉPLOIEMENT DE NOS EFFECTIFS

Dans le but de toujours mieux servir nos clients-partenaires, nous avons redéployé nos effectifs affectés à la gestion et à l'exploitation des immeubles au sein d'équipes de travail autonomes, plus petites, plus souples et donc, d'intervention plus rapide. Ces équipes multidisciplinaires ont été regroupées dans de nouvelles directions immobilières. Au sein de celles-ci, les conseillers immobiliers et chargés de dossiers travaillent en concertation avec leurs collègues de l'exploitation et en partenariat continu avec nos clients. Pour nos clients, cela signifie une réponse plus rapide et un accès direct à des spécialistes avec qui ils développent une relation de confiance et de proximité, une relation de partenariat d'affaires.

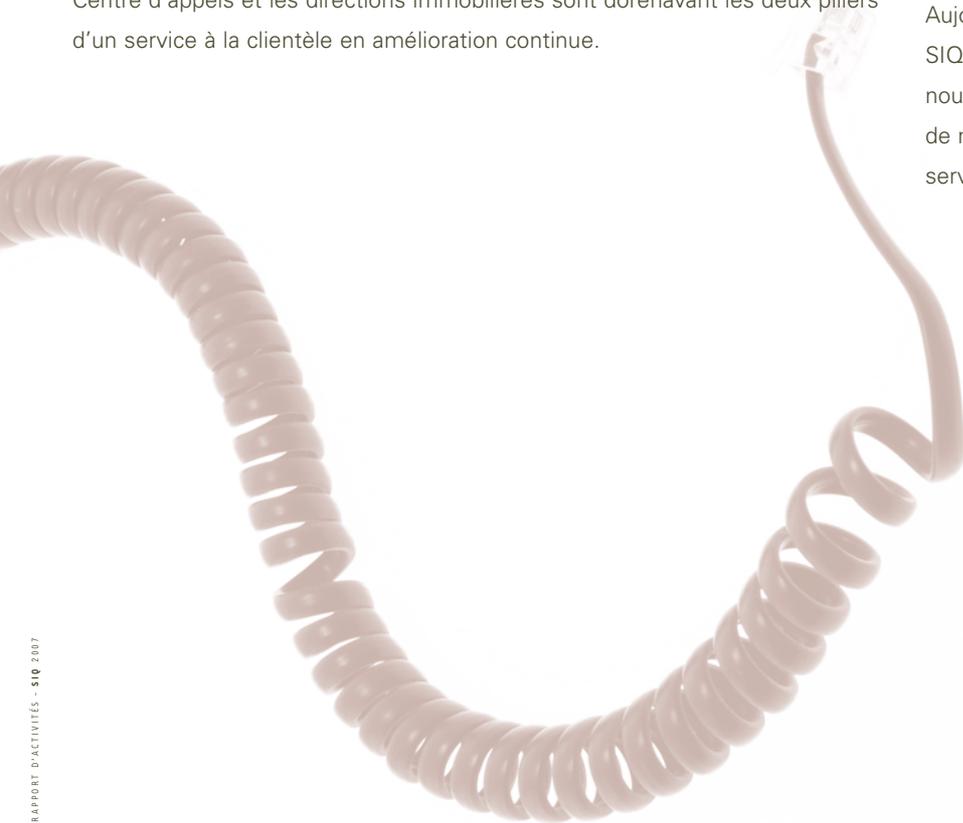
Sur le plan de l'exploitation des immeubles, les directions immobilières agissent en aval du centre d'appels. Depuis 2005, notre Centre d'appels a traité près de 200 000 communications relativement à 30 000 demandes de service. Le Centre d'appels et les directions immobilières sont dorénavant les deux piliers d'un service à la clientèle en amélioration continue.

## LA SIQ, TOTALEMENT ISO!

Avec le virage clientèle, la structure et la culture de notre entreprise ont changé. Nous nous sommes donné de nouvelles façons de faire, de nouveaux standards de qualité.

Ces procédés doivent être reproduits partout, par tous nos employés. C'est à cette fin que nous nous sommes engagés dans le processus d'homologation de l'ensemble de nos services à la clientèle à la norme internationale ISO 9001. Le dernier maillon a été incorporé en 2006.

Aujourd'hui, 100 % des services de la SIQ sont certifiés ISO 9001, ce qui nous permet de renforcer la rigueur de nos interventions et la qualité des services à nos clients-partenaires.





## L'ÉVOLUTION VERS LE FAIRE FAIRE

En orientant l'ensemble de ses activités autour de la satisfaction de sa clientèle, la SIQ a revu son implication dans les grands projets de construction ou de rénovation. Plutôt que d'assurer elle-même la mise en œuvre des projets majeurs, la SIQ veille au respect intégral des besoins de ses clients, des budgets et des échéanciers. La gérance de projet et de construction est confiée à des entreprises privées spécialisées qui ont l'obligation de répondre à nos critères.

Cette évolution vers le faire faire a été couronnée de succès. Elle a permis de livrer nos projets à échéance et en deçà des budgets autorisés.

Ainsi, l'approche du faire faire est mise à profit dans le cadre de cinq nouveaux projets majeurs de construction lancés au cours de l'exercice, dont la valeur globale dépasse les 120 millions de dollars.

## UNE SOLIDE PERFORMANCE... AU BÉNÉFICE DE NOS CLIENTS-PARTENAIRES

La SIQ est une entreprise d'État au service de l'État. Nous gérons des fonds publics et nous le faisons avec une rigueur exemplaire. Sous tous les aspects de ses opérations, notre entreprise est hautement concurrentielle, à savoir :

- Le coût moyen des espaces de bureaux propriété de la SIQ est inférieur de plus de 20 dollars le mètre carré au coût d'espaces semblables loués sur le marché privé.
- Avec un taux de vacance se situant autour de 1,75 %, la SIQ figure parmi les gestionnaires les plus performants de l'industrie.
- Nos coûts d'exploitation pour les immeubles de bureaux sont plus bas que ceux d'entreprises publiques canadiennes comparables.
- Nos frais d'administration sont nettement inférieurs à ceux qui seraient exigés par des entreprises spécialisées.

Au cours de la période tarifaire 2005-2008, la rigueur de notre gestion, notre souci du respect des budgets et des échéanciers, et notre efficacité quant au contrôle des coûts nous ont permis de procurer à nos clients des économies de loyer de l'ordre de 25 millions de dollars par rapport aux tarifs préalablement annoncés et égaux à ceux de la période tarifaire antérieure, soit 2002-2005.



## LEADER EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

La SIQ est une entreprise d'aujourd'hui. Ainsi, au sein de l'industrie immobilière, nous donnons l'exemple en affirmant un leadership fort en faveur du développement durable :

- Chez nous, tout nouveau projet de construction de plus de 2,5 millions de dollars doit satisfaire aux exigences du programme *LEED* du Conseil du bâtiment durable du Canada. Pour les bâtiments existants, nous souscrivons à la certification *Visez vert* de BOMA Québec, qui reconnaît l'intégration de bonnes pratiques environnementales dans l'exploitation des immeubles. Au terme de l'exercice, 36 immeubles avaient été certifiés *Visez vert*, ce qui nous place loin au-delà de nos objectifs et loin devant la concurrence. La SIQ est au premier rang des entreprises québécoises détenant cette certification. Plus de 40 % de tous les immeubles certifiés *Visez vert* au Québec sont propriété de la SIQ.
- Notre leadership environnemental a été reconnu par Hydro-Québec en cours d'année. En effet, la SIQ a été intégrée au rang des entreprises « écoélectriques » d'Hydro-Québec pour les résultats enregistrés par le Complexe scientifique du Québec. Depuis 2003, cet immeuble a réduit sa consommation globale d'énergie de 26 % et ses émissions de gaz à effet de serre de 85 %!
- Aujourd'hui, après des années d'efforts constants en faveur de l'environnement, les émissions de gaz à effet de serre (GES) des immeubles propriété de la SIQ sont de 30 % inférieures à leur niveau de 1990, ce qui représente cinq fois la cible du protocole de Kyoto (réduction de 6 % par rapport à 1990). Notre entreprise contribue de façon significative au Plan québécois de lutte contre les changements climatiques.
- La SIQ s'impose les règles les plus sévères qui soient pour réduire sa consommation d'énergie et protéger l'environnement. Notre politique de location fait également en sorte que nous exigeons des propriétaires privés chez qui nous louons des espaces, qu'ils souscrivent aux mêmes règles que nous. Nous soutenons actuellement une campagne promotionnelle sur cet enjeu sous le thème : « *Propriétaires immobiliers, pensez vert!* ». Voilà une démonstration de leadership.



## L'ÉQUIPE SIQ

Chaque année, depuis l'adoption de son virage clientèle, la Société immobilière du Québec progresse sur la voie de l'excellence. Cette amélioration continue est d'abord et avant tout assurée par la contribution des employés. L'équipe SIQ incarne les objectifs de l'entreprise et adopte de nouvelles pratiques visant à toujours mieux servir sa clientèle. C'est une équipe en mouvement, fière de son travail. Je rends hommage à tous les membres de notre équipe SIQ.

J'en profite également pour saluer chacun des membres de mon équipe de direction. La solidité de leur compétence et leur très haut niveau de professionnalisme insufflent à notre entreprise un esprit d'entrepreneurship, qu'on croit à tort être uniquement le propre du secteur privé.

Je remercie les membres du conseil d'administration, dont le savoir et l'expérience nous sont des plus bénéfiques pour déterminer et consolider les grandes orientations de l'entreprise.

J'ai le privilège d'animer une entreprise unique qui est représentative d'un État moderne et efficace, et notre équipe entamera un nouvel exercice sous le signe de l'amélioration continue au bénéfice premier de nos clients, qui sont à la fois nos partenaires et notre unique raison d'être.

Je remercie nos clients-partenaires de leur confiance qui est pour nous un encouragement à faire toujours mieux. La seule chose qui est permanente, c'est le recommencement et, lorsqu'on s'engage sur la voie de l'excellence, on accepte une réalité : on accepte l'idée qu'on sera toujours plus proche, mais jamais à destination.

*C'est notre façon d'opérer!*

Le président-directeur général,

Marc-A. Fortier, Adm.A.



2007

2006

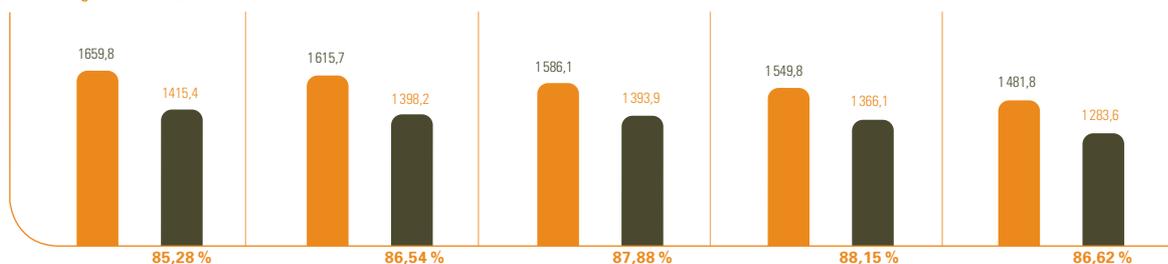
2005

2004

2003

### IMMEUBLES ET AMÉNAGEMENTS VS ENDETTEMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Immeubles et aménagements ■ Endettement ■



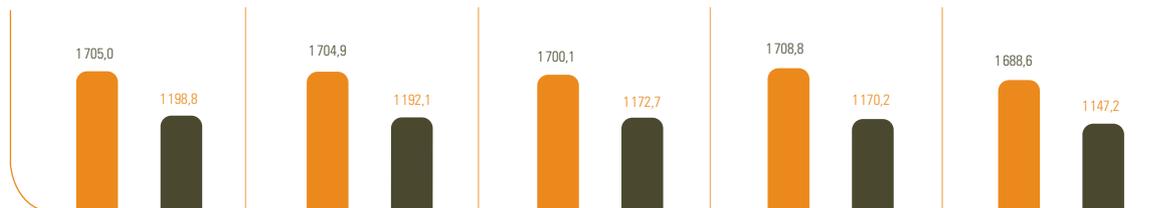
### SUPERFICIES VS OCCUPATION (EN MILLIERS DE MÈTRES CARRÉS)

Superficies totales ■ Superficies occupées ■



### SUPERFICIES LOCATIVES (EN MILLIERS DE MÈTRES CARRÉS)

Propriétés ■ Locations ■



# L'ÉQUIPE SIQ

Le plan d'effectifs qui faisait état de 748 employés en novembre 2003 s'établit à 632 employés au 31 mars 2007. Cette réduction de 116 postes a, il faut le souligner, été atteinte tout en augmentant la satisfaction de la clientèle à l'égard des services qui lui sont rendus par le personnel de la SIQ, ce qui s'avère une réussite de la réorganisation effectuée et assure la stabilité de l'entreprise.

## PLAN D'EFFECTIFS PAR TYPE D'EMPLOI – 31 MARS

	CADRES		PROFESSIONNELS		TECHNICIENS ET BUREAU		OUVRIERS		TOTAL SIQ			
	R	O	R	O	R	O	R	O	R	O	R	O
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2005	2004
<b>DIRECTION</b>												
Président-directeur général	1	1							1	1	1	1
Adjoint du président et secrétaire général	1	1							1	1	1	1
Vice-présidents	4	4							4	4	4	3
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>							<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>EXPLOITATION<sup>1</sup></b>												
Cadres	29	28	1						29	28	1	29
Architectes			8	1	9	1			8	1	9	12
Chargés de dossiers			24	3	23	2			24	3	23	22
Conseillers immobiliers			32		27				32		27	30
Ingénieurs			26		21				26		21	23
Autres professionnels			24	1	25				24	1	25	24
Techniciens en architecture et aménagement						24	21	2	24	21	2	21
Techniciens en exploitation d'immeubles et techniciens en support aux opérations						71	4	72	1			72
Autres techniciens						80	3	80	2			81
Secrétaires et agents de soutien administratif						95	10	97	10			99
Électriciens									15	15		15
Mécaniciens de machines fixes									26	2	26	4
Plombiers									10	10		11
Autres ouvriers									48	2	50	1
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>114</b>	<b>5</b>	<b>105</b>	<b>3</b>	<b>270</b>	<b>17</b>	<b>270</b>	<b>15</b>	<b>512</b>
<b>ADMINISTRATION</b>												
Cadres	6	6							6	6	6	6
Analystes en gestion financière			8		8				8	8	9	11
Analystes en informatique			17		18				17	18	22	22
Avocats			3		3				3	3	3	5
Conseillers en ressources humaines et autres professionnels			9	1	9	1			9	1	9	12
Techniciens						33	37	2	33	37	2	39
Secrétaires et agents de soutien administratif						11	11	1	11	11	1	14
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>1</b>	<b>92</b>
<b>TOTAL<sup>2</sup></b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>151</b>	<b>6</b>	<b>143</b>	<b>4</b>	<b>314</b>	<b>17</b>	<b>318</b>	<b>18</b>	<b>99</b>
										<b>632</b>	<b>630</b>	<b>644</b>
												<b>702</b>

R : employé régulier O : employé occasionnel

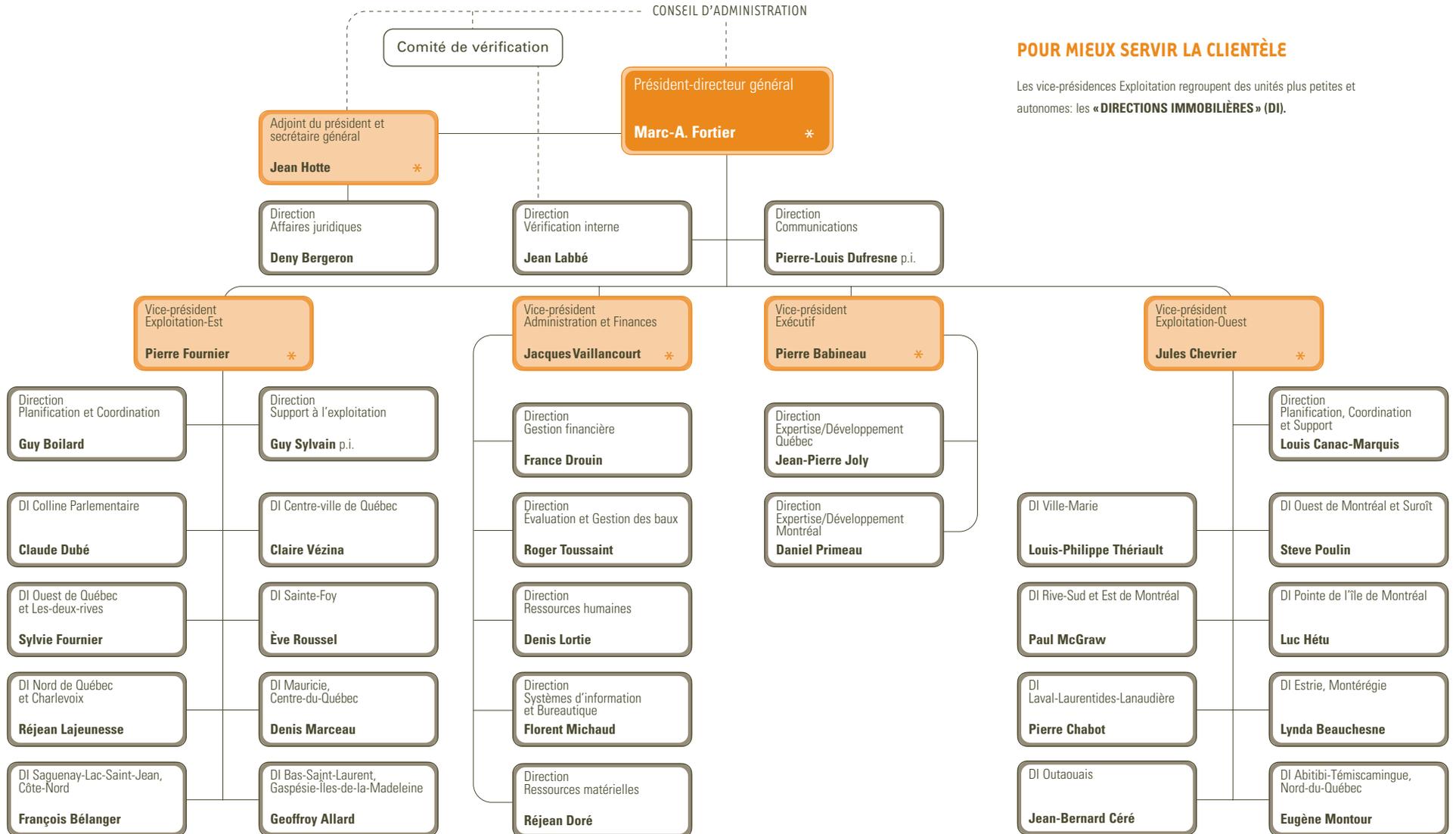
1 - Incluant les effectifs liés aux contrats, à l'évaluation et à la gestion des baux.

2 - Excluant les effectifs désignés surplus.

# ORGANIGRAMME

## POUR MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

Les vice-présidences Exploitation regroupent des unités plus petites et autonomes: les « DIRECTIONS IMMOBILIÈRES » (DI).



\* Membres du comité de direction



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### DE GAUCHE À DROITE

- **M. PIERRE LESSARD, CGA \*** - Expert-comptable
- **M. MARC-A. FORTIER, ADM.A.** - Président du conseil d'administration et président-directeur général, Société immobilière du Québec
- **MME CLAIRE BEAULIEU, L.L.B.** - Notaire
- **M. JEAN HOTTE, CA** - Secrétaire général/Adjoint du président, Société immobilière du Québec
- **MME CLAIRE BOULANGER \*** - Directrice/immobilier, Lunetterie New Look
- **M. SEBASTIANO FAUSTINI, CA \*** - Président, Services financiers Kasam inc.
- **MME MARIE GAGNON** - Avocate, Thivierge Gagnon Pelletier avocats
- **M. SERGE ST-JEAN** - Agent immobilier, Century 21 Max-Immo
- **M. KARL MANSOUR, B.A.A.** - Conseiller en valeurs mobilières, Jones, Gable & Compagnie Limitée
- **M. MARCEL D. LEGAULT, ING., D.S.A.** - Président, Marcel D. Legault consultants inc.

\* Membre du comité de vérification

# Palais de justice



## COMITÉ DE DIRECTION

- **M. PIERRE BABINEAU, ING.** - Vice-président Exécutif
- **M. MARC-A. FORTIER, ADM.A.** - Président du conseil d'administration et président-directeur général
- **M. JEAN HOTTE, CA** - Adjoint du président et secrétaire général

## SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Le secrétaire général assure la préparation des séances du conseil d'administration sur approbation du président et le suivi des décisions de l'entreprise. Il assiste et conseille le président-directeur général sur toute question relative aux affaires corporatives.

## VICE-PRÉSIDENTE/EXÉCUTIF

Outre la coordination des projets majeurs, cette vice-présidence dispense des services de pointe qui permettent à l'entreprise d'œuvrer de façon efficace et efficiente. De plus, elle supporte l'ensemble des directions immobilières en offrant les services d'expertise pour toutes les disciplines techniques liées à l'exploitation, la conservation et l'amélioration des immeubles.

# Établissement de détention



Réalisation  
Rénovation et  
construction d'un  
pavillon d'accueil

Investissement  
50,6 M\$

Société  
immobilière

Québec

- **M. JULES CHEVRIER, ING.** - Vice-président Exploitation-Ouest
- **M. JACQUES VAILLANCOURT, CA** - Vice-président Administration et Finances
- **M. PIERRE FOURNIER, ARCH.** - Vice-président Exploitation-Est

## VICE-PRÉSIDENCES EXPLOITATION EST ET OUEST

Les activités de ces vice-présidences sont décentralisées au sein des directions immobilières qui ont toute la latitude pour répondre efficacement et rapidement à tous les besoins des clients qu'elles logent. Elles sont responsables de la planification et de la gestion du parc immobilier de la SIQ, de l'acquisition et de la disposition des espaces et de l'exploitation des immeubles.

## VICE-PRÉSIDENTE ADMINISTRATION ET FINANCES

La Vice-présidente Administration et Finances contribue à la réalisation de la mission de l'entreprise en assurant la gestion et le développement des ressources humaines, de même qu'en fournissant et en gérant les ressources financières, informatiques et matérielles. Elle assume également la gestion des baux.



## REVUE DE L'EXERCICE

### LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, AU CŒUR DE TOUTES LES ACTIONS

Pour une troisième année consécutive, le service à la clientèle a été au cœur de toutes nos actions. Nous avons continué à déployer tous les efforts pour offrir aux ministères et organismes les meilleurs services au meilleur rapport qualité/prix, dans le cadre d'une gestion basée sur l'efficacité avec efficacité.

Depuis que nous avons amorcé notre virage clientèle en 2004, nous cultivons l'excellence et la rigueur dans la prestation de nos services. Avec notre orientation client, nous allons au-devant des besoins de nos clients et nous mettons tout en œuvre pour répondre à leurs attentes en leur offrant des services toujours plus efficaces et compétitifs.

Notre engagement à satisfaire chacun de nos clients trouve écho à tous les échelons de l'entreprise. Il se reflète dans tous les aspects de notre gestion et de notre exploitation immobilière.

Au cours de la dernière année, nous avons resserré davantage notre relation de partenariat avec notre clientèle. Nous avons aussi poursuivi l'optimisation de la qualité de nos services et le développement de nos ressources, en plus de livrer des projets dont la réussite n'a d'égale que la satisfaction de nos clients-partenaires.

### LES DIRECTIONS IMMOBILIÈRES, PLUS PROCHES DE LEUR CLIENTÈLE

La mise en place de nos nouvelles directions immobilières (DI) est sans contredit l'un des faits marquants de l'exercice. En redéployant son effectif d'exploitation au sein d'équipes de travail autonomes, à la fois plus petites, plus souples et rapides à intervenir, notre entreprise a pu se rapprocher davantage de ses clients pour encore mieux les servir.

Chaque DI est responsable de l'ensemble des services offerts par la SIO. Sur tout le territoire, conseillers immobiliers, chargés de dossiers, ingénieurs en exploitation et techniciens se retrouvent désormais dans une même équipe, sous la direction d'un même gestionnaire. Cette équipe multidisciplinaire partage une même compréhension des dossiers et travaille le plus près possible de ses clients et des projets à réaliser, en étroite partenariat avec chaque client.

S'inscrivant dans la foulée des actions découlant de notre virage clientèle, ce redéploiement a permis d'améliorer grandement la qualité de nos services en accélérant la prise de décision, en réduisant les délais d'intervention, en favorisant le travail d'équipe et en tissant des liens plus serrés avec nos clients.

*« Je désire profiter de l'occasion pour vous témoigner et souligner l'excellente collaboration de toutes vos directions immobilières dans la réalisation des projets... »*

**Jean Leclerc**, chef du Service de la gestion immobilière, ministère de la Sécurité publique

*À l'occasion d'une rencontre avec nos clients membres du Forum des gestionnaires en ressources matérielles (FGRM): MM. Guy Huot, président du FGRM, Jules Chevrier, vice-président Exploitation-Ouest, Pierre Fournier, vice-président Exploitation-Est, Mme Sylvie St-Pierre, vice-présidente du FGRM et M. Pierre Babineau, vice-président Exécutif.*



## UNE RELATION GAGNANTE AVEC NOS PARTENAIRES

Notre entreprise n'est plus un simple fournisseur de services, mais un véritable partenaire de ses clients. La dernière année nous a permis de resserrer nos liens d'affaires en favorisant la réciprocité et les échanges constants avec notre clientèle.

Nous avons notamment profité d'une rencontre du Forum des gestionnaires de ressources matérielles (FGRM) pour présenter à nos clients, d'une façon pour le moins originale, les valeurs de service à la clientèle de notre entreprise. Livrée sous la forme d'une prestation théâtrale intitulée *L'orientation client : c'est plus*

*qu'un slogan*, cette présentation visait à favoriser la complicité nécessaire à la réalisation des projets à la plus grande satisfaction de nos partenaires.

Cette rencontre a aussi été l'occasion de présenter les succès de l'approche du faire faire instaurée en 2004 pour la réalisation des projets majeurs de construction.

## LA CERTIFICATION ISO POUR L'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE

À la suite d'audits menés par le Bureau de normalisation du Québec, nous avons obtenu notre certification ISO 9001 pour l'ensemble des activités et services offerts par la SIQ, couvrant notamment la gestion des espaces, la gestion des dossiers et la gestion des immeubles.

Il s'agit de l'aboutissement d'une démarche très importante pour notre entreprise parce qu'elle répond directement à certaines attentes exprimées par notre clientèle. Cette accréditation nous permet de renforcer la rigueur des interventions et la qualité des services rendus à nos clients-partenaires. Elle constitue aussi une solide assise organisationnelle puisqu'elle permet d'uniformiser la livraison des services à la grandeur du Québec.

*De façon originale, une présentation à nos clients des valeurs de service à la clientèle de notre entreprise.*

*« Bravo à toute l'équipe. Encore une fois, j'ai reçu un traitement digne des meilleurs clients. »*

**André Côté**, architecte, ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

*« L'attitude dont vous avez toujours su faire preuve donne tout son sens à l'expression service à la clientèle. »*

**Guylaine Rousseau**, directrice des Ressources financières et matérielles, ministère des Finances



## LE CENTRE D'APPELS, PIVOT DE NOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pivot de nos opérations quotidiennes de service à la clientèle, le Centre d'appels de la SIQ a traité quelque 200 000 communications relatives à près de 30 000 demandes depuis ses débuts en mars 2005, et ces volumes sont en constante progression compte tenu que nos clients adhèrent de plus en plus à ce service en raison des avantages qu'il leur procure.

Guichet unique pour les appels de service, le Centre d'appels recueille un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Il permet non seulement de réduire grandement le temps de réponse aux demandes de notre clientèle, mais aussi d'en assurer un suivi des plus rigoureux. Source précieuse d'information pour progresser sur le chemin de l'amélioration continue, notre centre d'appels est devenu un outil de gestion performant, autant pour la SIQ que pour sa clientèle.

Que nos clients soient logés en propriété ou en location, notre ligne de service pour toutes leurs demandes relatives à l'exploitation, le **1 877 SIQ-9911**, est à leur disposition 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Centre d'appels  
24 heures / 7 jours  
**1 877 SIQ-9911**  
747

## ENCORE DES ÉCONOMIES POUR NOS CLIENTS

L'équipe SIQ a su exercer encore une fois un contrôle très strict sur les espaces vacants, sur le coût des loyers payés pour les espaces en location et sur les dépenses administratives. Une gestion rigoureuse basée sur l'efficacité avec efficience qui se traduit, encore cette année, par des économies pour nos clients.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007, dernière année de notre tarification triennale, les loyers payés par nos clients sont réduits de 1 % par rapport aux tarifs qui avaient été annoncés. Au terme de la période tarifaire 2005-2008, les ministères et organismes publics auront économisé environ 25 millions de dollars en coûts de loyer pour leurs espaces, par rapport à la tarification en vigueur pour la période 2002-2005.



*« Je tiens à souligner l'importance des efforts déployés au cours des dernières années en vue de maintenir la facture gouvernementale de loyer au meilleur prix possible. Je profite également de cette occasion pour vous témoigner de ma très grande satisfaction à l'égard des services reçus. »*

**Normand Bergeron**, sous-ministre, ministère des Ressources naturelles et de la Faune



## LE FAIRE FAIRE, UN GAGE DE RÉUSSITE

Pour les projets majeurs de construction, la SIQ opte pour le faire faire. Notre entreprise se concentre sur la direction de projets, alors que la mise en œuvre proprement dite est confiée à un gérant de projet et de construction du secteur privé. Le faire faire nous permet de mieux veiller aux intérêts des clients en canalisant notre expertise sur le service à la clientèle.

Ce mode de réalisation a permis la rénovation et le réaménagement des édifices Thais-Lacoste-Frémont et Jean-Baptiste-De La Salle, à Québec. Les économies liées à la gestion efficace de ce projet sont de près de 2 millions de dollars sur un budget de 26 millions.

Comptant parmi les éléments clés de notre virage clientèle, cette nouvelle façon de faire a également été appliquée avec succès lors de la rénovation de l'ancien centre des congrès de Québec. L'approche du faire faire vise à garantir le respect intégral des programmes de construction, des budgets et des échéanciers : des éléments essentiels à un projet.

Forts de ces résultats, cinq nouveaux projets majeurs viennent d'être lancés sur la base de cette même approche.



Édifice Thais-Lacoste-Frémont, Québec

| Édifice Jean-Baptiste-De La Salle, Québec

*« Nous sommes très satisfaits des services rendus par la SIQ. »*  
**Michèle Olivier**, SAAQ

*« Vous êtes par votre excellence une inspiration pour les entreprises du Québec. »*  
**Françoise Bertrand**, présidente-directrice générale, Fédération des chambres de commerce du Québec



## UN CHANTIER TECHNOLOGIQUE ORIENTÉ CLIENT

Nous avons amorcé un vaste projet visant la modernisation de notre organisation informatique et de nos processus d'affaires. Il s'articule autour de l'acquisition et de l'implantation d'un progiciel intégré de gestion immobilière (PIGI), en remplacement de divers logiciels développés à l'interne, qui n'offrent plus la flexibilité requise et qui exigent des coûts d'entretien élevés.

Cette nouvelle architecture informatique nous permettra d'offrir à nos clients une prestation électronique de services et d'améliorer l'échange d'information, en intégrant notamment des fonctionnalités transactionnelles sécurisées. Elle sera pleinement opérationnelle en 2009.

Par ailleurs, nous sommes à implanter un site extranet qui sera entièrement dédié à nos clients. Par l'entremise du portail SIQ, ce site sécurisé offrira à nos partenaires un accès privilégié à de l'information personnalisée sur les espaces qu'ils occupent. L'extranet regroupera également l'information sur les directions immobilières, le Centre d'appels, le Guide du client et les bulletins électroniques d'information, en plus d'offrir des fiches descriptives des immeubles et un accès au répertoire téléphonique interne. L'extranet client sera en ligne dès l'automne 2007.

## UN RÉFLEXE ENVIRONNEMENTAL BIEN AIGUISÉ

Chef de file de l'industrie immobilière en matière de développement durable, notre entreprise a continué de multiplier les efforts pour offrir à ses clients des lieux de travail sains, confortables et favorisant la productivité, ainsi que pour favoriser l'essor de la construction et de l'exploitation écologiques des immeubles au Québec :

- Nous détenons le sceau **Visez vert** pour 36 de nos immeubles reconnus dans le cadre de ce programme de certification environnementale par BOMA Québec. Nous avons dépassé notre objectif à ce chapitre et nous figurons au premier rang des entreprises québécoises qui détiennent cette certification. Les propriétés de la SIQ comptent en effet pour plus de 40 % de tous les immeubles ainsi certifiés à ce jour au Québec.

*M. Marc-A Fortier, président-directeur général de la SIQ, invitant les propriétaires immobiliers à « penser vert », à l'occasion de la remise des certificats Visez vert de Boma Québec.*



- Nous avons livré notre premier immeuble (le poste de la Sûreté du Québec à Laurier-Station) visant la certification **LEED** (Leadership in Energy and Environmental Design) du Conseil du bâtiment durable du Canada.
- Notre entreprise est devenue membre du **Réseau Écolectrique** d'Hydro-Québec, qui regroupe les grandes entreprises reconnues pour leurs performances exceptionnelles et leur leadership en efficacité énergétique.
- Nous invitons les autres propriétaires et gestionnaires d'immeubles à « **penser vert** » tout en encourageant les efforts de nos partenaires privés, en leur offrant notre pleine collaboration.
- Dans le cadre de la *Stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, la SIQ a diminué de 4,9 % la consommation énergétique de son parc immobilier, par rapport à l'année de référence 2002-2003. Cette stratégie vise une réduction de 10 % d'ici 2010. La SIQ prévoit atteindre et même dépasser cet objectif.
- Nous avons participé à l'élaboration du guide **Bâtir vert**, publié par Constructo, en parrainant le chapitre portant sur la gestion environnementale des immeubles. Ce guide vise à sensibiliser tous les acteurs du bâtiment au Québec à l'importance d'adopter des pratiques respectueuses de l'environnement.
- Nous contribuons à la lutte contre les changements climatiques, en réalisant plusieurs projets d'efficacité énergétique nous permettant à la fois de réduire nos coûts en énergie et nos émissions de gaz à effet de serre.
- Nous entreprenons l'implantation du programme **Visez juste!**, en collaboration avec Recyc-Québec, pour accélérer le recyclage multimatières dans nos édifices.



Lors de l'accèsion de la SIQ au réseau Écolectrique, MM. Pierre Fournier, vice-président Exploitation-Est, et Thierry Vandal, président-directeur général d'Hydro-Québec.

Poste de la Sûreté du Québec, Laurier-Station



## L'AMÉLIORATION CONTINUE DES COMPÉTENCES

C'est le développement des compétences de chaque membre de l'équipe SIQ qui nous permet de toujours mieux satisfaire nos clients. Nous avons mené, cette année encore, nombre d'activités de formation à tous les échelons de l'entreprise. Au total, plus de 14 000 heures ont été consacrées à la formation continue de nos employés, dont près de 1 700 heures à l'égard des compétences en service à la clientèle et plus de 1 700 heures dans les domaines reliés à l'efficacité énergétique et au développement durable.

Encore cette année, des formations en service à la clientèle ont été dispensées à nos techniciens, professionnels et gestionnaires qui sont en relation avec nos clients. Nos ouvriers ont participé à des ateliers en vue de retenir les meilleures pratiques ayant cours dans leur travail pour en faire des comportements clés de service à la clientèle.

De plus, nous avons formé les ouvriers dans le cadre d'une nouvelle procédure en matière de santé et de sécurité du travail : le cadenassage. Cette dernière consiste à verrouiller l'ensemble des sources d'énergie alimentant un équipement donné, de façon à ce qu'il ne puisse être mis en marche pendant qu'un employé y effectue des travaux.



## NOS PROJETS À VALEUR AJOUTÉE

Parmi les principaux projets réalisés, qui témoignent encore une fois de notre capacité de satisfaire les besoins exprimés par nos clients, figurent la rénovation et le réaménagement des édifices Thais-Lacoste-Frémont et Jean-Baptiste-De La Salle à Québec, la construction d'un poste de la Sûreté du Québec à Laurier-Station, un centre de transport à New Carlisle et un tunnel reliant la nouvelle entrée du Centre des congrès de Québec au stationnement d'Youville.

Plusieurs projets majeurs ont pour leur part été amorcés. Parmi ceux-ci, soulignons la rénovation de l'établissement de détention de Montréal (prison de Bordeaux); la rénovation et la mise aux normes de l'édifice Marie-Guyart, à Québec; l'agrandissement et la rénovation des palais de justice de Val-d'Or et de Cowansville; la construction d'un poste de la Sûreté du Québec à Vaudreuil-Dorion, ainsi que l'aménagement du Centre de la francophonie des Amériques.

## PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Le Plan d'action 2007-2008 de la SIQ à l'égard des personnes handicapées* traduit la volonté de l'entreprise de faire preuve d'exemplarité en ce qui concerne l'accès aux édifices gouvernementaux pour les personnes à mobilité réduite. Un inventaire des situations problématiques dans les immeubles en propriété et en location a été initié, et les correctifs requis seront intégrés dans un programme spécifique d'amélioration.

## LE PARC IMMOBILIER

Pour répondre aux besoins de sa clientèle, la Société immobilière du Québec exploite un parc immobilier diversifié composé de 1 070 immeubles répartis dans toutes les régions du Québec.

### PARC IMMOBILIER AU 31 MARS 2007

(en milliers de mètres carrés)	TOTAL	PROPRIÉTÉS			LOCATIONS		
	SUPERFICIE	NOMBRE	SUPERFICIE	%	NOMBRE	SUPERFICIE	%
Immeubles de bureaux	1 644,0	60	593,9	36,1	570	1 050,1	63,9
Entrepôts	109,2	16	52,4	48,0	42	56,8	52,0
	1 753,2	76	646,3	36,9	612	1 106,9	63,1
<b>Immeubles spécialisés</b>							
• Palais de justice	405,1	42	397,6	98,1	11	7,5	1,9
• Centres de transport	211,2	93	210,8	99,8	1	0,4	0,2
• Centres de détention	144,0	12	144,0	100,0			
• Postes de la Sûreté du Québec	192,8	68	142,2	73,8	67	50,6	26,2
• Laboratoires	63,2	5	61,8	97,8	1	1,4	2,2
• Maisons d'enseignement et centres d'archives	88,2	8	65,6	74,4	9	22,6	25,6
• Ateliers et autres	46,1	36	36,7	79,6	29	9,4	20,4
	1 150,6	264	1 058,7	92,0	118	91,9	8,0
<b>TOTAL</b>	<b>2 903,8</b>	<b>340</b>	<b>1 705,0</b>	<b>58,7</b>	<b>730</b>	<b>1 198,8</b>	<b>41,3</b>

### RÉPARTITION DES SUPERFICIES LOCATIVES

(en milliers de mètres carrés)	SUPERFICIE	POURCENTAGE DU PARC TOTAL	PROPRIÉTÉS VS LOCATIONS
<b>Agglomération de Québec</b>	<b>1 021,5</b>	<b>35,2 %</b>	
Propriétés	558,5		54,7 %
Locations	463,0		45,3 %
<b>Agglomération de Montréal</b>	<b>740,8</b>	<b>25,5 %</b>	
Propriétés	430,8		58,2 %
Locations	310,0		41,8 %
<b>Autres</b>	<b>1 141,5</b>	<b>39,3 %</b>	
Propriétés	715,7		62,7 %
Locations	425,8		37,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>2 903,8</b>	<b>100 %</b>	

### ÉVOLUTION DU PARC IMMOBILIER

(en milliers de mètres carrés)	SUPERFICIE
<b>Parc immobilier au 31 mars 2006</b>	<b>2 897,0</b>
Achat et constructions	4,8
Nouveaux baux et avenants	37,4
Fins de baux	-32,9
Ventes d'immeubles	-3,9
Remesurages et autres	1,4
<b>Parc immobilier au 31 mars 2007</b>	<b>2 903,8</b>
<b>Variation du parc immobilier au cours de l'exercice</b>	<b>6,8</b>

**PUBLIÉ PAR :**

Direction Communications  
Société immobilière du Québec  
Édifice Marie-Fitzbach  
1075, rue de l'Amérique-Française  
Québec (Québec) G1R 5P8

Téléphone : 418 646-1766, poste 3461

Télécopieur : 418 646-6911

Courriel : [courrier@siq.gouv.qc.ca](mailto:courrier@siq.gouv.qc.ca)

Version électronique disponible sur Internet au  
[www.siq.gouv.qc.ca](http://www.siq.gouv.qc.ca)

Conception graphique et infographie :  
Design & publicité Lorenzo

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007

**ISSN 0827-0902**

**ISBN 978-2-550-49663-2**

## DIRECTIONS IMMOBILIÈRES

Les DIRECTIONS IMMOBILIÈRES (DI) sont responsables auprès de la clientèle sur leur territoire de tous les services offerts par la SIQ. Elles assurent une gestion immobilière souple et performante afin de répondre aux besoins des clients au meilleur rapport qualité/prix.



www.siq.gouv.qc.ca



DIRECTIONS IMMOBILIÈRES - EST

<b>SIÈGE SOCIAL</b>	<b>Édifice Marie-Fitzbach, 1075, rue de l'Amérique-Française Québec (Québec) G1R 5P8</b>	<b>418 646-1766</b>	<b>418 644-0606</b>	<b>vpee@siq.gouv.qc.ca</b>
DI BAS-SAINT-LAURENT, GASPÉSIE-ÎLE-DE-LA-MADELEINE	Édifice Louis-Joseph-Moreault, 337, rue Moreault, bureau SS 20, Rimouski (Québec) G5L 1P4	418 727-3750	418 727-3761	di.bslgim@siq.gouv.qc.ca
DI CENTRE-VILLE DE QUÉBEC	300, boul. Jean-Lesage, bureau RC 32 Québec (Québec) G1K 8K6	418 646-3321	418 646-0176	di.cvq@siq.gouv.qc.ca
DI COLLINE PARLEMENTAIRE	Édifice Marie-Guyart, 675, boul. René-Lévesque Est, 1 <sup>er</sup> étage, bureau 150 Québec (Québec) G1R 5X9	418 644-2040	418 643-1934	di.cp@siq.gouv.qc.ca
DI MAURICIE, CENTRE-DU-QUÉBEC	Édifice Capitanal, 100, rue Lavolette, bureau RC 01 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9	819 371-6035	819 371-6986	di.mcq@siq.gouv.qc.ca
DI NORD DE QUÉBEC ET CHARLEVOIX	475, boul. de l'Atrium, bureau 302 Québec (Québec) G1H 7H9	418 528-8879	418 528-7035	di.nqc@siq.gouv.qc.ca
DI OUEST DE QUÉBEC ET LES-DEUX-RIVES	2875, boul. Laurier, Édifice 2, bureau A 300 Québec (Québec) G1V 2M2	418 646-3100	418 646-3085	di.oqdr@siq.gouv.qc.ca
DI SAGUENAY- LAC-SAINT-JEAN, CÔTE-NORD	Édifice Marguerite-Belley, 3950, boul. Harvey, 3 <sup>e</sup> étage, bureau 3.09 Jonquières (Québec) G7X 8L6	418 695-7927	418 695-7932	di.slsjcn@siq.gouv.qc.ca
DI SAINTE-FOY	2700, rue Einstein, Bloc E, bureau RC 130 Québec (Québec) G1P 3V6	418 643-7846	418 643-3261	di.sf@siq.gouv.qc.ca
<b>DIRECTION COMMUNICATIONS</b>	<b>www.siq.gouv.qc.ca</b>	<b>418 646-1766</b>	<b>418 646-6911</b>	<b>courrier@siq.gouv.qc.ca</b>

DIRECTIONS IMMOBILIÈRES - OUEST

<b>BUREAU DE MONTRÉAL</b>	<b>Édifice Ernest-Cormier, 445, rue Saint-Gabriel Montréal (Québec) H2Y 3A2</b>	<b>514 873-5485</b>	<b>514 864-6384</b>	<b>vpeo@siq.gouv.qc.ca</b>
DI ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, NORD-DU-QUÉBEC	1, rue du Terminus Est, 2 <sup>e</sup> étage Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3B5	819 763-3146	819 763-3288	di.atnq@siq.gouv.qc.ca
DI ESTRIE, MONTÉRÉGIE	375, rue King Ouest, bureau RC 01 Sherbrooke (Québec) J1H 6B9	819 820-3193	819 820-3956	di.em@siq.gouv.qc.ca
DI LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	2800, boul. Saint-Martin Ouest, bureau RC 02 Laval (Québec) H7T 2S9	450 680-6101	450 681-2918	di.lll@siq.gouv.qc.ca
DI OUEST DE MONTRÉAL ET SUROÏT	500, boul. René-Lévesque Ouest, 2 <sup>e</sup> étage, bureau 2.400 Montréal (Québec) H2Z 1W7	514 864-9383	514 873-6362	di.oms@siq.gouv.qc.ca
DI OUTAOUAIS	Édifice Jos-Montferrand, 170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 8400 Gatineau (Québec) J8X 4C2	819 772-3052	819 772-3953	di.o@siq.gouv.qc.ca
DI POINTE DE L'ÎLE DE MONTRÉAL	201, boul. Crémazie Est, 2 <sup>e</sup> étage, bureau 2.12 Montréal (Québec) H2M 1L2	514 873-9231	514 873-6356	di.pim@siq.gouv.qc.ca
DI RIVE-SUD ET EST DE MONTRÉAL	600, rue Fullum, 7 <sup>e</sup> étage, bureau 7.11 Montréal (Québec) H2K 4L1	514 873-6504	514 873-6535	di.rsem@siq.gouv.qc.ca
DI VILLE-MARIE	1, rue Notre-Dame Est, 11 <sup>e</sup> étage, bureau 11.65 Montréal (Québec) H2Y 1B6	514 873-6316	514 873-0312	di.vm@siq.gouv.qc.ca

Couverture: Édifice Gérald-Godin, Montréal Endos: Édifice Léon-Casgrain, Rivière-du-Loup

