

Rapport d'activités

AU 31 MARS 2006

Avec nos hommages

*Marc-A. Fortier
Président du conseil
d'administration et
président-directeur général*

*Jean Hotte
Adjoint du président,
secrétaire général
et directeur
Ressources matérielles*

*Pierre Babineau
Vice-président Exécutif*

*Pierre Fournier
Vice-président
Exploitation-Est*

*Jules Chevrier
Vice-président
Exploitation-Ouest*

*Jacques Vaillancourt
Vice-président
Administration et Finances*

ISO 9001

La Société immobilière du Québec (SIQ)

La SIQ gère le parc immobilier du gouvernement du Québec, à l’exception des établissements des réseaux de la santé et de l’éducation. Nous offrons une gamme complète de services immobiliers de grande qualité dont bénéficient les employés de l’État qui occupent nos édifices.

Nous sommes propriétaires de 341 immeubles et nous louons des espaces dans 724 édifices, pour une superficie totale de 2,9 millions de m².

Notre parc immobilier comprend des édifices de bureaux et des entrepôts, ainsi que de nombreux bâtiments spécialisés comme des postes de police, des palais de justice et des établissements de détention. Il compte aussi plusieurs édifices patrimoniaux figurant parmi les plus prestigieux du Québec.

Ce parc immobilier représente un actif de 1,5 MM\$ et génère des revenus annuels de l’ordre de 600 M\$, sans considérer des investissements moyens de plus de 100 M\$.

En étant à la fois un des plus importants propriétaires immobiliers au Québec et un des principaux locateurs d’espaces sur le marché privé, la SIQ contribue au dynamisme et à l’excellence de l’industrie immobilière québécoise.

Sommaire

- Message du président 1
- En bref 6
- L’équipe SIQ 7
- Conseil d’administration 9
- Comité de direction 10
- Le faire faire : *notre nouvelle approche en construction* 12
- Leader de l’industrie dans le développement durable 15
- Revue de l’exercice 18
- Le parc immobilier 26
- États financiers (tiré à part)

Message du président du conseil d'administration et président-directeur général

Vers une culture de l'excellence

Au cours du troisième trimestre de notre exercice financier, le gouvernement du Québec a reconduit mon mandat à la direction de la Société immobilière du Québec pour une période de cinq (5) ans. C'est un témoignage de confiance et un encouragement à continuer dans la voie que nous avons empruntée depuis mon entrée en fonction, celle des services à notre clientèle et de l'amélioration continue. La seule chose qui est permanente, c'est le recommencement.

Cet appui du gouvernement, c'est une reconnaissance de la compétence de toute l'équipe SIQ, de son conseil d'administration éclairé, de son comité de direction chevronné et de ses employés, des gens engagés qui ont à cœur le succès de l'entreprise et de ses clients, **nos partenaires et notre raison d'être.**

J'ai trouvé à la SIQ un goût d'entreprendre et de réussir que l'on croit faussement être l'exclusivité du secteur privé. C'est aujourd'hui un privilège de diriger cette organisation citée en exemple comme une entreprise d'État spécialisée qui a su prendre sa place dans une industrie concurrentielle et briller parmi les meilleurs gestionnaires immobiliers d'Amérique du Nord, qu'ils soient du secteur privé ou du secteur public.

Je rends hommage à tous ceux et celles qui composent l'équipe SIQ et je les assure de mon soutien le plus entier. Je salue également le gouvernement et ses organismes, à la fois nos actionnaires et nos partenaires, avec qui nous élaborons une nouvelle relation d'affaires qui participe à l'émergence d'un État plus moderne.



M. Marc-A. Fortier
Président du conseil d'administration
et président-directeur général

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

Affirmer notre orientation client

Les deux dernières années avaient été marquées par la grande effervescence de notre **virage clientèle**. Notre défi consistait à repositionner l'entreprise et à canaliser nos énergies vers la satisfaction de notre clientèle. Cela s'est traduit par un redéploiement complet de nos activités et de nos processus, entièrement orienté vers la satisfaction des besoins de chacun de nos clients au **meilleur rapport qualité/prix** et encadré par une gestion rigoureuse basée sur l'efficacité et l'efficience.

Faire des changements est une chose, mais la réussite de ces changements n'intervient réellement que le jour où les nouvelles façons de faire intègrent le quotidien de l'organisation pour en constituer la culture. C'est cette phase que nous avons traversée en 2005-2006. Nous avons travaillé à enraciner notre nouvelle approche de service à la clientèle pour en faire la culture d'aujourd'hui de notre entreprise, celle de l'**excellence**.

Cette culture, c'est celle d'une organisation centrée sur les besoins de ses clients. C'est ainsi qu'au cours de l'année, nous avons renforcé notre relation d'affaires avec notre clientèle en visitant tous nos clients locaux, en développant nos services, en livrant des projets qui font la fierté de leurs occupants et en mesurant nos progrès quant à la satisfaction de notre clientèle.

Maintenir la rigueur de gestion

Cette culture, c'est celle d'une organisation qui sait allier qualité de service et rigueur de gestion. La Société immobilière du Québec rivalise avec les meilleurs gestionnaires immobiliers. Qu'il s'agisse de nos coûts de location, de nos coûts d'exploitation ou de notre taux de vacance, sous tous ces critères, nous sommes devenus hautement concurrentiels.

Cette rigueur de gestion nous a permis de réduire de nouveau le loyer de notre clientèle. Outre la réduction de 15,5 M\$ consentie pour l'exercice 2005-2006, nous avons abaissé les loyers de 10 M\$ pour 2006-2007. Ces réductions représentent une économie de l'ordre de 25,5 M\$ pour nos clients.

Le virage clientèle

Depuis novembre 2003, la SIQ s'est profondément renouvelée. Nous nous sommes mis au diapason de notre clientèle. Nous étions des fournisseurs de services, nous sommes devenus des **partenaires de nos clients**. En moins de deux ans, nous avons :

- Écouté et rencontré nos clients
- Recentré nos activités sur la satisfaction des clients
- Associé notre clientèle à cette démarche de renouveau
- Basé l'approche client sur une relation d'affaires gagnant-gagnant
- Redéfini notre mission et revu nos pratiques
- Restructuré l'entreprise et régionalisé nos opérations
- Mis sur pied un centre d'appels à numéro unique, notre ligne de service à la clientèle
- Formé nos employés aux meilleures pratiques en matière de service à la clientèle
- Changé notre rôle dans la réalisation des projets pour un respect intégral des budgets et des échéanciers
- Réduit nos tarifs
- Développé le management de la qualité
- Renouvelé nos outils de communication



« Nous partageons votre fierté par rapport au cheminement et au virage exemplaire par la SIQ. »

M. Yvan Cliche
Secrétaire général
Forum des gestionnaires en ressources matérielles (FGRM)

*Le virage clientèle
nous a valu le
prestigieux « Prix
Service à la clientèle »
2005-2006 remis
par BOMA Québec.*

Une entreprise performante et concurrentielle

Par sa gestion globale et optimale, la Société immobilière du Québec est aujourd'hui une entreprise d'État qui a su prendre sa place dans une industrie hautement concurrentielle et rivaliser avec les meilleurs gestionnaires immobiliers d'Amérique du Nord.

- L'ampleur de notre parc immobilier permet des économies d'échelle qui contribuent à maintenir des taux de loyer avantageux pour nos clients.
- Le coût moyen de nos espaces de bureaux est inférieur de plus de 20 \$/m² au coût d'espaces semblables loués sur le marché privé.
- Avec un taux de vacance avoisinant 1,75 %, nous figurons parmi les gestionnaires les plus performants de l'industrie, tout en étant le seul gestionnaire d'immeubles qui accepte les rétrocessions d'espaces, sans pénalité pour le client.
- Nos coûts d'exploitation pour les immeubles de bureaux sont plus bas que ceux d'entreprises publiques canadiennes comparables.

« Votre célérité à régler ce dossier est tout à l'honneur de la Société immobilière du Québec et soyez assuré que la stabilité dans l'occupation de ces locaux permettra aux employés de fournir une prestation de haute qualité. »

M. Yvon Fortin
Directeur général
Institut de la statistique du Québec

Le développement durable

La SIQ, dans sa culture, assume un leadership en faveur du développement durable. Comme entreprise d'État, elle incarne la **responsabilité sociale** et l'engagement gouvernemental envers le développement durable. Nous adoptons des pratiques respectueuses de l'environnement, de nature à préserver les ressources non renouvelables. Cela, nous le faisons dans les édifices dont nous sommes propriétaires. Mais graduellement, nous exigerons de nos fournisseurs et des propriétaires privés chez qui nous louons des espaces qu'ils répondent aux exigences environnementales auxquelles nous souscrivons.

Le faire faire

Afin de briller parmi les meilleurs, la SIQ s'est qualifiée comme entreprise d'État d'aujourd'hui capable de relever des défis et d'offrir des solutions créatives et compétitives. La **performance** de la SIQ bénéficie à ses partenaires qui sont les ministères et les organismes du gouvernement du Québec. Les résultats de notre nouvelle approche du faire faire pour les projets majeurs de construction en sont un exemple probant. Ainsi, la rénovation du secteur 2000 du Centre des congrès de Québec a été livrée à un coût de 500 K\$ en deçà du budget autorisé.

En répondant aux besoins de nos clients avec efficacité et efficience, au meilleur rapport qualité/prix, nous aidons le gouvernement du Québec à **mieux servir les citoyens**. C'est notre rôle dans l'État. C'est notre manière d'être partenaires de nos clients.

Cette excellence de la SIQ est de plus en plus reconnue. Encore cette année, nos efforts et la qualité de notre travail nous ont valu de prestigieux prix qui se sont ajoutés aux nombreux témoignages de reconnaissance provenant de notre clientèle.

Le défi de continuer de faire mieux

Au cours de l'année, l'entreprise a adopté son **Plan stratégique 2006-2009**. La SIQ, comme gestionnaire immobilier, s'est dotée d'un plan qui guidera les efforts de l'équipe SIQ en affirmant les valeurs nouvelles de l'entreprise. Basé sur l'amélioration continue de la satisfaction de notre clientèle et l'amélioration continue de l'efficacité et de l'efficience, il nous permettra de construire sur les assises du virage clientèle et de demeurer une entreprise d'État d'avant-garde, tournée vers l'avenir.

La Société immobilière du Québec, animée par la compétence et l'ambition d'entreprendre de ses employés, a relevé le défi du changement et du renouvellement.

Le sondage SOM

Pour nous valider, nous avons mené en fin d'année 2005 un sondage qui démontre que nous sommes sur la bonne voie de par nos orientations et l'identification des zones d'amélioration. Nous pouvons être fiers des progrès réalisés, mais nous devons rester humbles devant ce qui nous reste à accomplir. C'est l'esprit de notre quête de l'excellence.

Notre entreprise est aujourd'hui entièrement orientée vers la satisfaction de chacun des clients et nous allons continuer en ce sens à donner le meilleur de nous-mêmes.

Nous sommes à pied d'œuvre.

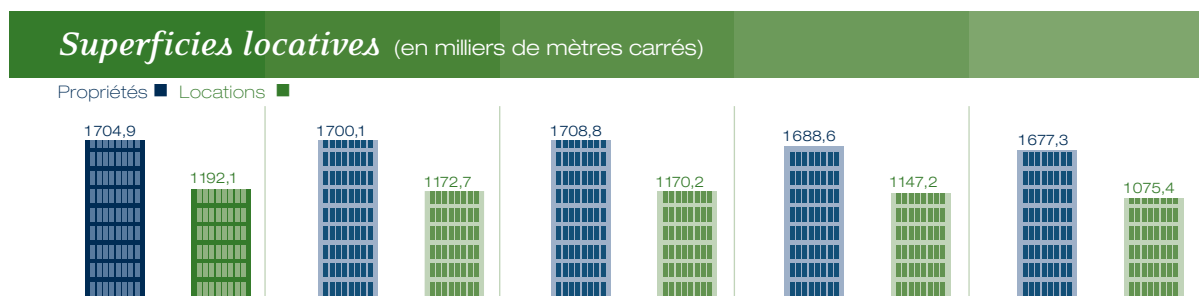
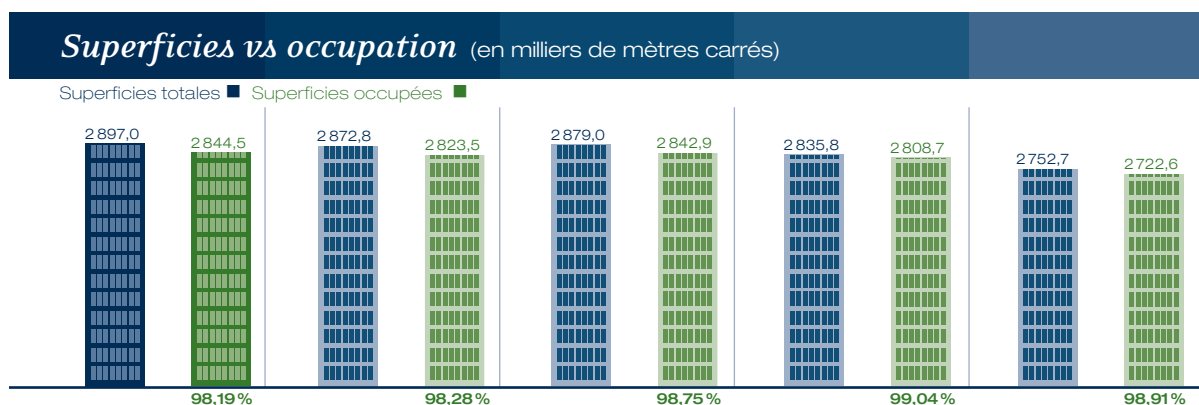
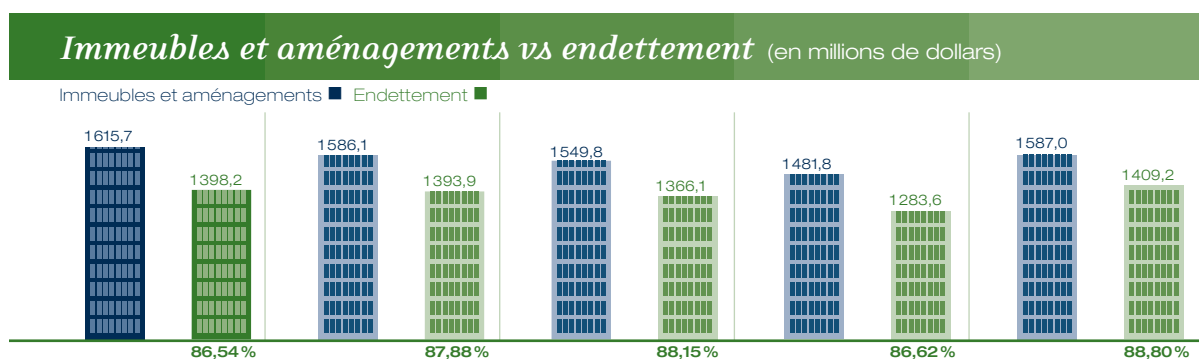
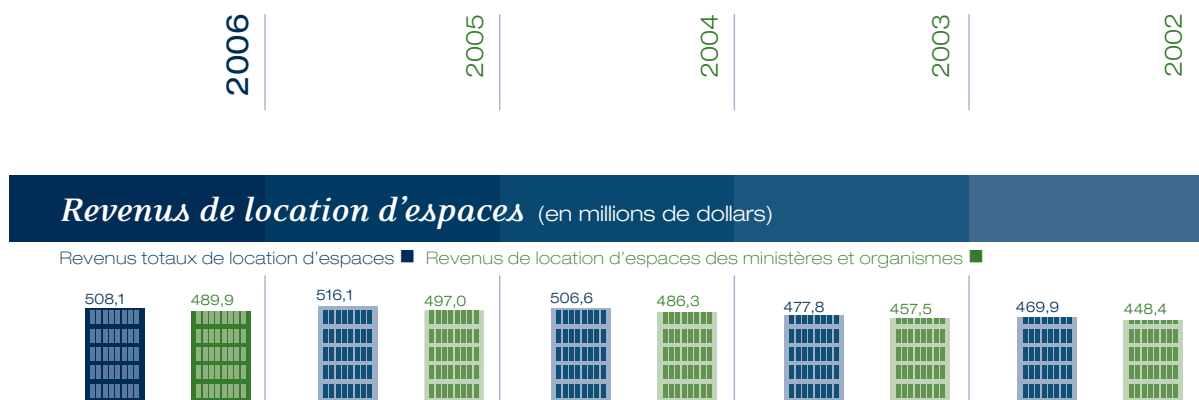
Le président-directeur général,



Marc-A. Fortier, Adm.A.

« Être un modèle d'excellence au sein de l'État québécois en étant un gestionnaire immobilier efficace et efficient, tout en maintenant la satisfaction de la clientèle au cœur de ses préoccupations. »





Au cours de l'exercice 2005-2006, la SIQ a poursuivi ses efforts afin d'augmenter son efficience.

Le plan d'effectifs qui faisait état de 748 employés en novembre 2003 s'établit maintenant à 630 employés au 31 mars 2006. Cette réduction de 118 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	R	O	R	O	R	O	R	O
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2004	
Direction																				
Président et directeur général	1		1												1		1		1	
Adjoint du président et secrétaire général	1		1												1		1		1	
Vice-présidents	4		4												4		4		3	
SOUS-TOTAL	6		6												6		6		5	
Exploitation																				
Cadres	28	1	28	1											28	1	28	1	29	
Architectes					9	1	9								9	1	9		12	1
Chargés de dossiers					23	2	20	2							23	2	20	2	22	13
Conseillers immobiliers					27		28	1							27		28	1	30	2
Ingénieurs					21		22								21		22		23	1
Autres professionnels					25		27								25		27		24	
Techniciens en architecture et aménagement									21	2	21				21	2	21		21	
Techniciens en exploitation des immeubles et techniciens en support aux opérations									72	1	72	3			72	1	72	3	75	3
Autres techniciens									80	2	81	3			80	2	81	3	98	5
Secrétaires et agents de soutien administratif									97	10	99	7			97	10	99	7	92	13
Électriciens													15		15		15		18	
Mécaniciens en machines fixes													26	4	25	4	26	4	27	2
Plombiers													10		11		10		11	
Autres ouvriers													50	1	50	2	50	1	53	1
SOUS-TOTAL	28	1	28	1	105	3	106	3	270	15	273	13	101	5	101	7	504	24	535	41
Administration																				
Cadres	6		6												6		6		6	
Analystes en gestion financière					8		9								8		9		11	
Analystes en informatique					18		22								18		22		22	1
Avocats					3		3								3		3		5	
Conseillers en ressources humaines et autres professionnels					9	1	9	1							9	1	9	1	12	
Techniciens									37	2	39	2			37	2	39	2	42	5
Secrétaires et agents de soutien administratif									11	1	14	1			11	1	14	1	16	1
SOUS-TOTAL	6		6		38	1	43	1	48	3	53	3			92	4	102	4	114	7
TOTAL	40	1	40	1	143	4	149	4	318	18	326	16	101	5	101	7	602	28	654	48
																	630	644	702	

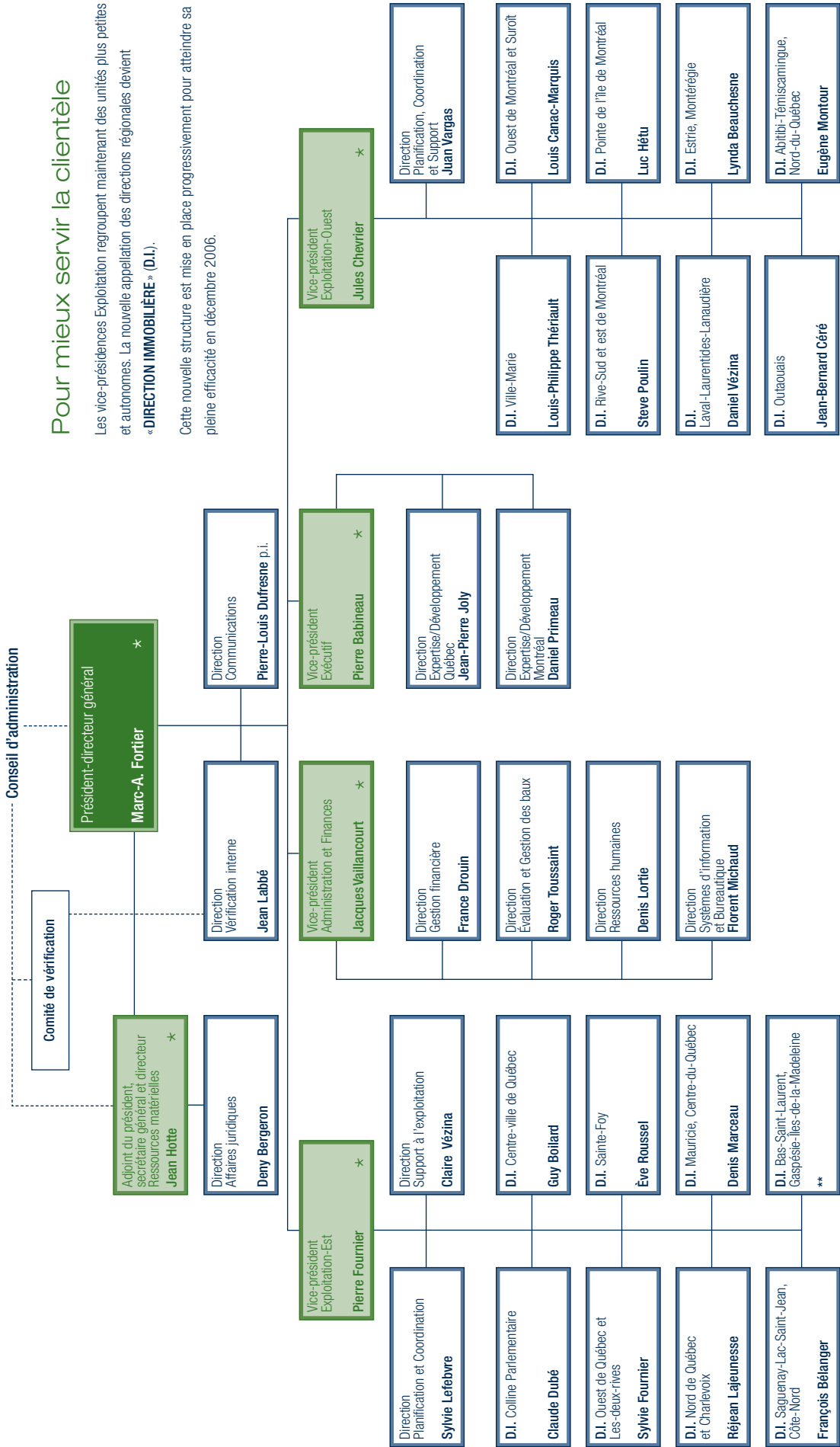
R: employé régulier O: employé occasionnel * Certaines données de l'année 2005 ont été reclassifiées aux fins de comparaison.

Organigramme

Pour mieux servir la clientèle

Les vice-présidences Exploitation regroupent maintenant des unités plus petites et autonomes. La nouvelle appellation des directions régionales devient « **DIRECTION IMMOBILIÈRE** » (D.I.).

Cette nouvelle structure est mise en place progressivement pour atteindre sa pleine efficacité en décembre 2006.



★ Membres du comité de direction

** Poste en voie d'être comblé

Conseil d'administration

- 1 **M. Marc-A. Fortier, Adm.A.**
*Président du conseil d'administration
et président-directeur général
Société immobilière du Québec*
- 2 **Mme Claire Beaulieu, LL.B.**
Notaire
- 3 **Mme Claire Boulanger ***
Directrice/immobilier, Lunetterie New Look
- 4 **M. Sebastiano Faustini, CA ***
Président, Services financiers Kasam inc.
- 5 **Mme Marie Gagnon**
Avocate, Thivierge Gagnon Pelletier avocats

- 6 **M. Marcel D. Legault, ing., D.S.A.**
Président, Marcel D. Legault consultants inc.
- 7 **M. Pierre Lessard, CGA ***
Expert-comptable
- 8 **M. Karl Mansour, B.A.A.**
*Conseiller en valeurs mobilières
Jones, Gable & Compagnie Limitée*
- 9 **M. Serge St-Jean**
Agent immobilier, Century 21 Max-Immo

Secrétaire général

- 10 **M. Jean Hotte, CA**
*Adjoint du président
Société immobilière du Québec*

** Membre du comité de vérification*



Comité de direction



Marc-A. Fortier, Adm.A.
*Président du conseil d'administration
et président-directeur général*



Jean Hotte, CA
*Adjoint du président,
secrétaire général et directeur
Ressources matérielles*



Pierre Babineau, ing.
Vice-président Exécutif



Pierre Fournier, arch.
Vice-président Exploitation-Est



Jules Chevrier, ing.
Vice-président Exploitation-Ouest



Jacques Vaillancourt, CA
Vice-président Administration et Finances

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-présidence/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.

Vice-présidence Administration et Finances

La Vice-présidence 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 et informatiques. Elle assume également la gestion des baux et offre les services de soutien administratif.

Le faire faire: notre nouvelle approche en construction

La Société immobilière du Québec vise sans cesse à améliorer la qualité des services et des produits qu'elle offre à ses clients-partenaires. Dans cette recherche d'amélioration, elle a révisé son processus de réalisation des projets majeurs de construction **pour garantir le respect intégral des budgets, des échéanciers et des programmes de construction**. Cette évolution s'inscrit dans le virage clientèle et dans l'orientation gouvernementale visant à recentrer l'État sur ses missions essentielles.

Depuis 2004, nous avons redéfini notre rôle dans la réalisation de projets. Nous nous concentrons sur la direction des projets plutôt que sur notre participation directe dans leur réalisation. Nous spécifions des objectifs clairs à nos partenaires du secteur privé, notamment au gérant de projet et de construction de même qu'aux architectes et ingénieurs qui sont responsables des résultats attendus et des moyens pour les atteindre. Les mandats qui leur sont confiés sont révisés afin de responsabiliser davantage ces professionnels dans une approche de performance. Il en découle une nouvelle relation d'affaires entre la SIQ et l'entreprise privée, valorisant les compétences et le savoir-faire de chacun.

Le directeur de projet, principal artisan pour la SIQ dans le cadre des projets majeurs, n'est plus le chef d'orchestre qui dirige seul. Il est plutôt celui qui veille aux intérêts de la SIQ et qui s'assure que tous les intervenants assument pleinement et correctement leurs responsabilités et que les besoins exprimés par nos clients se transposent dans les travaux réalisés, depuis les plans et devis jusqu'à la livraison des lieux, et ce, dans le respect des programmes, des coûts et des échéanciers. Les projets en sont bonifiés et le service à la clientèle en est grandement amélioré.

Cette approche, basée sur une **nouvelle relation avec le secteur privé**, mise sur la responsabilisation des intervenants, architectes, ingénieurs et gérant de projet et de construction. Ce faire faire permet à la SIQ de canaliser son expertise dans les champs d'intervention où elle excelle, notamment les analyses en vue d'établir le scénario immobilier le plus avantageux, la réalisation de programmes de construction qui répondent parfaitement aux besoins et le contrôle des plans et devis. Ce faisant, la SIQ apporte une valeur ajoutée à chaque projet.

Un déroulement harmonieux des projets

C'est maintenant le gérant de projet et de construction qui assume les responsabilités liées à la réalisation du projet, qu'il s'agisse de la coordination des professionnels, de la planification et de l'ordonnancement des travaux ou encore du suivi du budget et de l'échéancier.

Les professionnels associés au projet sont désormais choisis non pas seulement en fonction d'un prix soumis, mais aussi sur la base de critères de compétence révélant l'habileté d'une firme à réaliser un projet donné, en fonction de son expertise, de l'expérience, de son personnel et de son historique de réalisations similaires. Cette approche crée une nouvelle dynamique et une synergie entre les intervenants qui permettent à la SIQ de réaliser des projets de façon efficace et efficiente, pour le plus grand bénéfice de ses clients-partenaires.

Des résultats concrets

La Société immobilière du Québec a entrepris deux projets selon cette nouvelle approche et les résultats obtenus sont des plus concluants.

Le Centre des congrès de Québec

Depuis son ouverture en 1996, le Centre des congrès de Québec utilisait les espaces de l'ancien centre municipal des congrès. Ceux-ci avaient un incontournable besoin de rénovation, notamment en raison du gonflement du socle rocheux causé par la pyrite présente dans le roc, entraînant le soulèvement des planchers. Les travaux réalisés auront permis de reconstruire la dalle de béton, de remplacer les systèmes électromécaniques, de reconfigurer les salles de réunion et de réaménager complètement ce secteur du Centre des congrès, de façon à ce qu'il réponde aux impératifs fonctionnels d'aujourd'hui et aux besoins de la clientèle du Centre des congrès.

Les résultats du premier projet livré selon la nouvelle façon de faire de la SIQ sont probants. L'approche SIQ a assuré le respect intégral de l'échéancier établi, les espaces ayant été livrés comme convenu le 31 mars 2006 et les travaux ont été réalisés à un coût inférieur de 500 000 \$ au budget alloué de 17,2 M\$.



Perspective du projet
Édifices Jean-Baptiste-De La Salle et Thais-Lacoste-Frémont, Québec



Centre des congrès de Québec

Les édifices Jean-Baptiste-De La Salle et Thais-Lacoste-Frémont

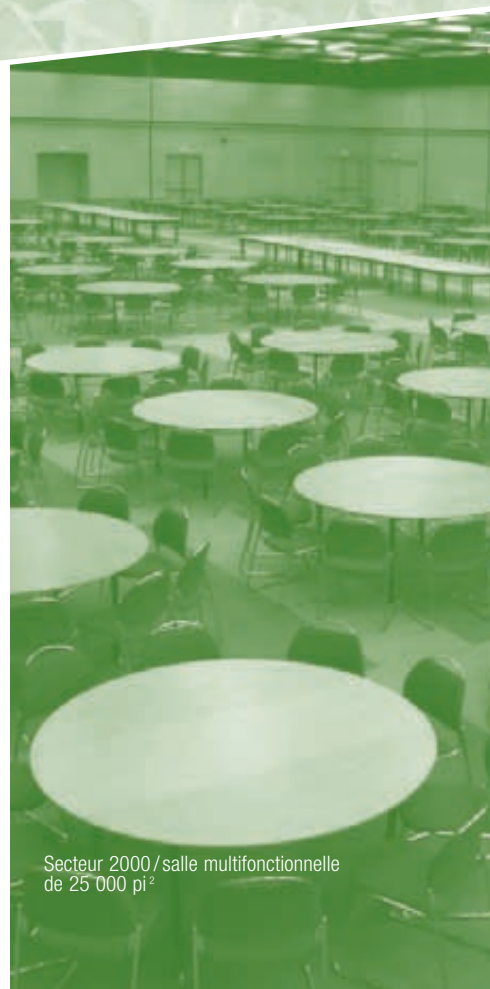
Le projet de rénovation et de réaménagement complet des édifices Jean-Baptiste-De La Salle et Thais-Lacoste-Frémont, à Québec, est un autre chantier qui se déroule selon le nouveau mode d'intervention de la SIQ pour les projets majeurs.

Nous pouvons d'ores et déjà anticiper le respect de l'échéancier ainsi qu'une économie de l'ordre de 2 000 000 \$ sur le budget de réalisation de 25,2 M\$.

Réalisés selon l'approche de faire faire développée par la SIQ, ces deux projets d'importance démontrent clairement que cette nouvelle orientation est gage de réussite pour l'ensemble des projets majeurs de nos clients-partenaires.



À l'occasion de l'inauguration du secteur 2000 : M. Claude Pinault, président et directeur général de la Société du Centre des congrès de Québec, M. Marc-A. Fortier, président-directeur général de la SIQ, Mme Françoise Gauthier, ministre du Tourisme, M. Henri-François Gauthrin, ministre des Services gouvernementaux, et M. Michel Després, ministre des Transports et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale



Secteur 2000 / salle multifonctionnelle de 25 000 pi²

Leader de l'industrie dans le développement durable

En tant que partenaire de ses clients et gestionnaire majeur de parc immobilier, la SIQ incarne l'engagement gouvernemental en faveur de la **préservation des ressources** et d'un développement soucieux des générations futures.

Dès sa création, il y a plus de 20 ans, la SIQ a fait de l'**efficacité énergétique** une de ses priorités. Aujourd'hui, les actions à caractère environnemental touchent toutes les facettes de nos activités, qu'il s'agisse de construction ou d'exploitation, et nos spécialistes sont toujours à l'affût de **solutions écologiques innovatrices**.

Nous améliorons sans cesse notre bilan énergétique grâce à des équipements plus performants et en optimisant nos systèmes de contrôle de l'énergie et de l'éclairage. Nous économisons l'eau potable en installant des appareils à faible consommation et nous utilisons des méthodes et des produits d'entretien écologiques. Nous souscrivons aux principaux programmes de certification environnementale des bâtiments et de **recyclage multimatières**.

Tout ceci, en préservant de hauts standards de confort pour les occupants de nos immeubles.

Notre politique de développement durable, les objectifs inscrits à notre *Plan stratégique 2006-2009* et le bilan de nos réalisations nous placent à l'avant-garde de l'industrie immobilière.

Le leadership de la SIQ dans ce domaine lui vaut d'être régulièrement citée en exemple et conviée à partager son savoir-faire sur de nombreuses tribunes consacrées à cet enjeu de première importance.

L'approche environnementale en immobilier est particulièrement efficace lorsqu'elle est appliquée dès le stade de conception d'immeuble. C'est pourquoi à la SIQ, tout nouvel édifice d'une valeur de plus de 2,5 M\$ doit satisfaire aux exigences du programme **LEED** (*Leadership in Energy and Environmental Design*), élaboré par le Conseil du bâtiment durable du Canada.

Ce programme est LA référence en matière de performance écologique des nouvelles constructions. Pour les bâtiments existants, nous adhérons au programme **WISEZ VERT** de BOMA Québec, qui encourage l'excellence des pratiques environnementales dans l'exploitation des immeubles.

Depuis novembre 2005, 13 de nos édifices ont obtenu cette certification exigeante et sont maintenant considérés « **bâtiments verts** ». Nous prévoyons certifier une partie appréciable de notre parc immobilier au cours des prochaines années.

Dans un esprit de partenariat avec sa clientèle et pour répondre aux objectifs de réduction des dépenses énergétiques au gouvernement du Québec, la SIQ a invité l'ensemble des ministères et organismes à appliquer certaines mesures simples comme fermer les ordinateurs en fin de journée ou les lumières des locaux inoccupés, des gestes qui n'affectent en rien l'efficacité des opérations ou le confort des occupants. Conjugués à l'échelle gouvernementale, les efforts de chacun permettront de réaliser des économies d'énergie appréciables.

Graduellement, nous exigerons de nos fournisseurs et des propriétaires privés chez qui nous louons des espaces qu'ils appliquent des mesures environnementales de plus en plus strictes, de nature à favoriser une gestion immobilière respectueuse de l'environnement. Ainsi, nous contribuerons davantage à une évolution positive de l'industrie immobilière québécoise vers le développement durable.



Des investissements rentables

Le palais de justice de Mont-Laurier

Rénové et agrandi dans le respect du programme LEED, cet édifice est aujourd'hui un bâtiment vert. Chauffé et climatisé par géothermie, il est doté des systèmes de contrôle les plus performants, d'une toiture réfléchissante, d'une enveloppe et de vitrages ultraperformants ainsi que d'appareils à faible consommation d'eau. Sa consommation énergétique sera d'environ 30 % inférieure à celle d'un bâtiment répondant aux normes du Code national de l'énergie pour les bâtiments. Par rapport à un édifice semblable chauffé au gaz naturel, cette technologie permettra d'éviter le rejet de 55 tonnes de gaz à effet de serre chaque année.

Les nouveaux postes de la Sûreté du Québec de Lac-Beauport, de Laurier-Station et de Plessisville sont aussi chauffés et climatisés par géothermie et ils intègrent l'approche environnementale de la SIQ.

Des projets à valeur ajoutée.

L'édifice Marie-Guyart

La SIQ a procédé au remplacement des tours d'eau de l'édifice Marie-Guyart (le Complexe G) à Québec, qui sert de centrale de réfrigération et de ventilation pour les immeubles de la colline Parlementaire. Ces travaux ont permis de réduire la consommation d'eau de 25 millions de litres par année, soit l'équivalent de 545 piscines de 24 pieds de diamètre. La SIQ s'est inscrite dans l'objectif gouvernemental de réduire de 20 % la consommation moyenne d'eau par personne d'ici 2012.



Poste de la Sûreté du Québec
Lac-Beauport



Palais de justice de Mont-Laurier



Système de géothermie

Un bilan exemplaire

Les différentes mesures d'efficacité énergétique contribueront à réduire notre consommation annuelle et à atteindre notre objectif de réduction de 8 %. Il s'agit d'un objectif audacieux, compte tenu du chemin déjà parcouru.

En matière de **réduction des gaz à effet de serre**, les émissions des édifices de la SIQ étaient en 2005 d'environ 30 % inférieures à leur niveau de 1990. Le Protocole de Kyoto fixe un objectif de 6 % d'ici 2012.

Développement durable, efficacité énergétique, qualité de l'environnement bâti et préservation des ressources... C'est notre façon de concevoir, de bâtir et d'exploiter nos immeubles.



Aires publiques
Palais de justice de Mont-Laurier



Édifice Marie-Guyart
Québec

Revue de l'exercice

Une relation d'affaires basée sur le partenariat (clients-partenaires)

La SIQ entretient avec chacun de ses clients une relation d'affaires basée sur le partenariat. C'est une conception de la relation avec la clientèle qui repose sur la réciprocité et sur des échanges constants.

Cette année, nous avons de nouveau rencontré nos clients centraux et nous les avons associés à nos progrès sur le plan de l'amélioration du service à la clientèle.

Nous avons aussi rencontré nos clients locaux, ceux avec qui nous transigeons sur une base quotidienne, dans le cadre d'une vingtaine d'ateliers tenus dans toutes les régions du Québec. Cet exercice important nous a permis d'identifier leurs besoins particuliers, de recueillir leurs suggestions et de **partager leurs préoccupations**. Il s'agissait d'une première dans notre histoire et nous en ferons une tradition. Initiative grandement appréciée, cette tournée régionale sera rééditée aux deux ans.

Toujours dans l'optique d'une collaboration étroite, nous avons pris part à plusieurs forums d'échange avec nos clients et créé des groupes de travail spécifiques à certains clients qui avaient des besoins particuliers. Ce dialogue régulier assure une évolution harmonieuse et respectueuse de nos relations de partenaires d'affaires.

Avec nos partenaires du Forum des gestionnaires en ressources matérielles (FGRM) et du Secrétariat du Conseil du trésor, nous avons œuvré à l'élaboration d'un ouvrage de référence sur l'aménagement efficace des espaces de travail, le *Guide d'aménagement performant*.



Lors d'une séance de la table d'interaction SIQ-FGRM : M. Guy Huot (FGRM), Mme Monique Albert (FGRM), M. Jules Chevrier (SIQ), M. Yvan Cliche (FGRM), M. Pierre Babineau (SIQ), M. Pierre Fournier (SIQ), M. Raymond Arcand (FGRM) et M. Julio Landry (SIQ)



À l'occasion d'une rencontre avec nos clients : M. Marc-A. Fortier, président-directeur général de la SIQ, et Mme Monique Albert, présidente du FGRM

« *Non seulement avez-vous, avec nous, su partager nos préoccupations et nos objectifs, mais aussi avez-vous su être présent sur place et exiger des fournisseurs la prestation permettant d'atteindre le résultat que nous nous étions fixé. Je ne peux que me réjouir d'avoir obtenu un tel soutien de votre part et souhaiter que vous serez associé aux projets à venir. Bravo, mais surtout merci.* »

M. André Desgagnés
Ministère des Ressources naturelles
et de la Faune

Une entreprise toujours en évolution

La **régionalisation** des activités de l'entreprise, amorcée il y a deux ans, a grandement contribué à améliorer la qualité des services en accélérant la prise de décision, en réduisant les délais d'intervention, en favorisant le travail d'équipe et en resserrant la relation avec la clientèle. Forts de ces résultats positifs appréciés par nos clients, nous sommes à redéployer les directions régionales de Montréal et Québec sur la même base, soit des équipes multidisciplinaires souples et d'intervention plus rapide.

Des économies pour nos clients

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 réduire de 15,5 M\$ le loyer de nos clients, ministères et organismes du gouvernement du Québec. Pour 2006-2007, nous avons abaissé nos loyers de 10 M\$. Ces réductions représentent des **économies** de l'ordre de 25,5 M\$ pour notre clientèle.

Cette performance a été atteinte en maintenant notre tarif moyen pour les espaces de bureaux inférieur aux espaces semblables loués sur le marché privé et en améliorant la qualité des services que l'entreprise offre à sa clientèle.


Notre bébé, le Centre d'appels

Nous avons ajouté de nouvelles fonctionnalités à notre centre d'appels. Nous produisons maintenant des rapports détaillés sur les demandes de service, qui deviennent des outils de gestion performants autant pour la SIQ que pour ses clients-partenaires.

Mis en service le 1^{er} mars 2005, le **Centre d'appels** est devenu le guichet unique pour toutes les demandes relatives à l'exploitation de nos immeubles. Véritable pivot de nos opérations quotidiennes de service à la clientèle, il constitue également une source d'information pour progresser sur le chemin de l'amélioration continue.

Le Centre d'appels a traité cette année 88 000 communications relatives à 12 000 demandes d'exploitation. Ce service qui a rapidement fait ses preuves recueille un taux de satisfaction de plus de 90 %.

Des services améliorés

- Pour permettre à nos clients de trouver rapidement toute l'information sur nos services ou sur les règles qui encadrent nos relations d'affaires, nous sommes à développer le **guide électronique du client**, un outil efficace d'information en ligne sur Internet. 
- Pour appuyer la mise en place de notre nouveau devis d'**entretien ménager**, nous avons instauré un programme de contrôle de la qualité visant à en rehausser le niveau de performance. La question de l'entretien ménager est toujours un sujet sensible pour notre clientèle et nous en faisons une priorité.
- Nous avons actualisé notre **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**. L'accessibilité universelle à nos immeubles est un autre domaine où la SIQ vise à aller au-delà des attentes.



Centre d'appels

24 heures / 7 jours

1 877 SIQ-9911
747

Numéro unique
Contact personne à personne
Réponse rapide
Suivi rigoureux

- Nous avons donné à plusieurs équipes des **mesures d'urgence** un programme complet de formation sur la sécurité des occupants et le rôle de chacun dans l'éventualité d'un sinistre. Ces séances de formation ont été offertes parallèlement à la mise en œuvre du nouveau *Plan de sécurité incendie et de mesures d'urgence* et aux différents exercices d'évacuation tenus dans nos immeubles.
- Nous avons mis en place un **Plan d'intervention en cas de pandémie de grippe aviaire**. Ce plan vise à faire en sorte qu'advenant une pandémie, nos partenaires gouvernementaux puissent poursuivre leurs activités dans des locaux sécuritaires qui leur permettent de maintenir les services essentiels à la population.

Une organisation à la fine pointe de la technologie

Nous avons amorcé la modernisation des processus et de l'organisation informatique, un projet de grande envergure qui s'échelonne sur 36 mois. L'acquisition d'un progiciel de gestion intégré munira la SIQ d'une **architecture informatique de dernière génération**. Nous passerons d'applications locales à des applications issues des technologies Internet couvrant l'ensemble de nos processus d'affaires.

À terme, cette modernisation facilitera l'échange d'information avec notre clientèle en intégrant notamment des fonctionnalités transactionnelles sécurisées. Comme l'ensemble de nos actions, ce projet a été élaboré en fonction de l'amélioration de la satisfaction de notre clientèle.

Une démarche qualité qui progresse

Nos activités relatives à la gestion des espaces, à la gestion des dossiers et à la formation sont certifiées **ISO 9001**. Au cours de l'année, nous avons franchi différentes étapes qui nous mèneront vers l'obtention d'un certificat unique incorporant l'ensemble des activités de gestion des immeubles. Cette démarche est importante parce qu'elle renforce la rigueur de nos processus et uniformise la livraison de nos services à la grandeur du Québec, constituant ainsi une assise organisationnelle solide au renforcement de la qualité des services à nos clients-partenaires.

Toujours dans le but d'améliorer son fonctionnement et l'efficacité de ses opérations, la SIQ a procédé à l'évaluation de ses fonctions de soutien administratif au sein des directions régionales. Cette évaluation permettra d'optimiser et d'uniformiser certaines pratiques.

Une entreprise toujours soucieuse de faire mieux

La culture d'excellence de la SIQ s'appuie sur le développement des compétences de son personnel. Encore cette année, plusieurs activités de formation ont été menées à tous les échelons de l'entreprise.

Une session de deux jours de formation a réuni l'ensemble des professionnels et cadres qui oeuvrent auprès de notre clientèle au sein des vice-présidences Exploitation. Visant à développer la collaboration, le **travail en équipe** et la mise en commun des efforts de chacun, cette activité aura permis aux participants de développer l'attitude de partenariat nécessaire pour devenir de meilleurs partenaires de leurs clients.

Les gestionnaires de l'entreprise ont participé à un séminaire sur la **relation client** axé sur le renforcement des habiletés relationnelles qui sont à la base de la satisfaction de la clientèle dans le cadre d'une relation d'affaires efficace.

L'ensemble du personnel a également accès, via un portail de formation en ligne, à un éventail de cours qui correspondent aux différents champs d'activité de l'entreprise. La formation virtuelle offre une grande flexibilité et permet des économies au chapitre des frais de déplacement.



« Vous avez fait en sorte d'insuffler à l'ensemble des intervenants au dossier un esprit d'équipe unique axé sur l'écoute, l'ouverture et la recherche de solutions. Vous avez été attentif aux besoins de vos clients en apportant toute la flexibilité nécessaire pour que les ajustements et précisions inhérents à ce type de projet puissent être effectués au meilleur intérêt du projet. »

M. Donald Tremblay
Architecte et chargé de projet
Ministère de la Justice

Des projets à valeur ajoutée pour nos partenaires

Au cours de l'exercice, la SIQ a livré plusieurs **projets qui font la fierté de leurs occupants** et qui ont témoigné encore une fois du souci élevé de l'entreprise pour répondre aux besoins exprimés dans le respect des budgets et des échéanciers.

Parmi les principaux projets menés à terme, mentionnons la rénovation et l'agrandissement du palais de justice de Mont-Laurier, la rénovation du secteur 2000 du Centre des congrès de Québec ainsi que la construction de plusieurs postes de la Sûreté du Québec.

« J'en profite pour féliciter et remercier les personnes concernées pour cette réalisation exceptionnelle qu'est maintenant le palais de justice de Mont-Laurier. À coup sûr, cette nouvelle infrastructure, revue et améliorée, permettra de rendre une justice de plus grande qualité où les justiciables y seront mieux servis et, par conséquent, plus à l'aise. »

L'honorable Guy Gagnon
Juge en chef de la Cour du Québec



Poste de la Sûreté du Québec
Amos



À l'inauguration du palais de justice de Mont-Laurier : l'honorable René De La Sablonnière, juge en chef associé de la Cour du Québec, M. Sylvain Pagé, député de Labelle, M. Yvon Marcoux, ministre de la Justice, Mgr Vital Massé, évêque de Mont-Laurier, l'honorable Louis-Philippe Landry, juge de la Cour supérieure, et M. Marc-A. Fortier, président-directeur général de la SIQ



Palais de justice de Mont-Laurier

Un virage apprécié par nos partenaires

La SIQ vise à améliorer constamment la qualité des services et des produits offerts à ses clients qu'elle considère aujourd'hui comme ses partenaires. Nous sommes continuellement à l'écoute pour répondre à leurs attentes et leur offrir les meilleurs services immobiliers qui soient, au meilleur rapport qualité/prix. Au cours des deux dernières années, nous nous sommes entièrement renouvelés à la faveur d'un virage clientèle qui a mobilisé tous les employés. Nous avons complètement changé notre approche client; nous étions de simples fournisseurs de services, nous sommes devenus partenaires de nos clients.

Pour mesurer les progrès réalisés, à la fin de l'année 2005, nous avons mandaté la firme SOM pour effectuer un **sondage** et mesurer la perception et la satisfaction de nos clients à l'égard des services rendus, plus particulièrement à l'égard du virage clientèle que nous venions de réaliser.

Ce sont 351 clients, hauts dirigeants des ministères et organismes, interlocuteurs centraux (responsables de ressources matérielles) et clients locaux occupant nos différents immeubles, qui ont fait partie de l'échantillonnage.

Globalement, les résultats du sondage témoignent d'une appréciation grandissante et ils nous encouragent à maintenir nos efforts en vue de continuer à satisfaire pleinement notre clientèle, jour après jour. Dans l'ensemble, le taux de satisfaction de nos partenaires est de 84 %. La satisfaction envers notre personnel est « très bonne, voire excellente » et la grande majorité apprécie notamment notre approche de partenariat de même que la régionalisation de nos activités.

Les résultats sont donc des plus positifs, mais nos clients nous ont également souligné certains points qui représentent à nos yeux autant de pistes d'amélioration. Celles-ci correspondent pour la plupart aux mesures d'amélioration déjà mises en place ou prévues au *Plan stratégique 2006-2009*, sur lesquelles nous concentrons nos efforts et nos énergies.

Outre la réalisation de ce sondage, nous avons introduit un nouveau questionnaire client pour mesurer la satisfaction à l'égard des projets d'aménagement de plus de 5 000 \$.

L'amélioration de la satisfaction de notre clientèle est un processus continu. Cette satisfaction, nous ne la tenons jamais pour acquise. Elle se bâtit chaque jour, intervention après intervention, projet après projet.

Nous poursuivons nos efforts.

Une excellence reconnue

Au cours de l'exercice, la SIQ a mérité plusieurs distinctions qui témoignent du professionnalisme de ses employés.

Ces succès illustrent le savoir-faire de l'entreprise, mais ils n'auraient pas été possibles sans une relation de qualité avec nos clients qui sont partie prenante à chacune de ces réalisations. **Notre succès, c'est également le succès de nos partenaires!**

Notre entreprise s'est vu décerner le prestigieux « **Prix orange** » remis par l'organisme Sauvons Montréal pour la qualité remarquable des travaux de restauration de l'édifice Ernest-Cormier, ce joyau du patrimoine immobilier qui loge le siège de la Cour d'appel du Québec ainsi que les bureaux de notre Vice-présidence Exploitation-Ouest, de la Direction Expertise/Développement Montréal et de la Direction régionale Montréal.

Pour ce même édifice, BOMA Canada nous a remis le « **Prix Édifice de l'année** » qui souligne l'excellence dans l'industrie de la gestion immobilière. Ayant remporté les honneurs québécois et canadiens, nous sommes en lice pour le Prix BOMA International.



À la remise du « **Prix orange** » : MM. Dino Bumbaru, président de Sauvons Montréal, Marc-A. Fortier, président-directeur général de la SIQ, et l'honorable J.J. Michel Robert, juge en chef du Québec



Édifice Ernest-Cormier
Montréal

« Tout dans cette remise en état laisse percevoir l'inspection patiente, la créativité respectueuse et même l'attention microscopique au détail qui embrasse tout : de la patine chimique des bronzes à l'identification exacte des origines de la pierre de taille dans les documents de chantier, des interventions contemporaines liées à de nécessaires mises aux normes, qui brillent par leur discrétion, au plaisir de jouer avec les goûts acoustiques des salles d'audience d'une autre époque. »

Sauvons Montréal

« Cet hommage vise à reconnaître que les actions et réalisations de l'organisation que vous dirigez ont contribué à la préservation du patrimoine architectural de la métropole. Les honneurs que vous avez reçus rejettent à la fois sur la Société immobilière et sur le gouvernement lui-même. »

M. André Dicaire
Secrétaire général du Conseil exécutif

L'Institut canadien de la construction en acier (ICCA) nous a attribué une « **Mention d'honneur** » pour la rénovation de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) à Montréal. Cette mention souligne l'originalité architecturale et l'exploit technique que représente le nouveau revêtement extérieur à double paroi de verre et d'acier.



Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Montréal

« Permettez-moi de vous féliciter ainsi que toute votre équipe pour l'excellence de votre travail. Vous devez être heureux de constater que cet édifice historique aura un rayonnement non seulement régional, provincial, mais fort probablement international. »

L'honorable J.J. Michel Robert
Juge en chef du Québec

« Je tenais à vous féliciter chaleureusement pour la mention méritée conjointement avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec que vous a remise l'Institut canadien de la construction en acier pour le projet de rénovation de l'ITHQ. Ces honneurs bien gagnés témoignent du savoir-faire et du professionnalisme exceptionnels des personnes qui vous entourent, ces femmes et ces hommes qui, comme vous, ont à coeur la mission que poursuit la SIQ. L'excellence, l'innovation, la protection de l'environnement et la responsabilité sociale sont gages de réussite pour la réalisation de projets d'avant-garde comme celui auquel vous venez brillamment de contribuer. Un succès d'équipe, des résultats éloquents. »

M. Jean Charest
Premier ministre du Québec

Le parc immobilier

Pour répondre aux besoins de sa clientèle, la Société immobilière du Québec exploite un parc immobilier diversifié composé de 1 065 immeubles répartis dans toutes les régions du Québec. De par les superficies qu’ils occupent, les ministères de la Justice, des Transports, du Revenu, de l’Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que celui de la Sécurité publique sont les principaux clients de la SIQ.

Parc immobilier au 31 mars 2006							
(en milliers de mètres carrés)	TOTAL	PROPRIÉTÉS			LOCATIONS		
	SUPERFICIE	NOMBRE	SUPERFICIE	%	NOMBRE	SUPERFICIE	%
Immeubles de bureaux	1 642,8	60	594,1	36,2	565	1 048,7	63,8
Entrepôts	109,1	16	51,9	47,6	43	57,2	52,4
	1 751,9	76	646,0	36,9	608	1 105,9	63,1
Immeubles spécialisés							
• Palais de justice	404,7	42	397,1	98,1	11	7,6	1,9
• Centres de transport	212,6	94	212,2	99,8	1	0,4	0,2
• Centres de détention	143,4	12	143,4	100,0	0	0,0	0,0
• Postes de la Sûreté du Québec	188,6	66	139,5	74,0	69	49,1	26,0
• Laboratoires	63,3	5	61,9	97,8	1	1,4	2,2
• Maisons d’enseignement et centres d’archives	86,9	9	67,2	77,3	7	19,7	22,7
• Ateliers et autres	45,6	37	37,6	82,5	27	8,0	17,5
	1 145,1	265	1 058,9	92,5	116	86,2	7,5
TOTAL	2 897,0	341	1 704,9	58,9	724	1 192,1	41,1

Répartition des superficies locatives			
(en milliers de mètres carrés)	SUPERFICIE	POURCENTAGE DU PARC TOTAL	PROPRIÉTÉS VS LOCATIONS
Région de Québec	1 014,2	35,0 %	
Propriétés	558,8		55,1 %
Locations	455,4		44,9 %
Région de Montréal	741,7	25,6 %	
Propriétés	432,6		58,3 %
Locations	309,1		41,7 %
Autres villes	1 141,1	39,4 %	
Propriétés	713,5		62,5 %
Locations	427,6		37,5 %
TOTAL	2 897,0	100,0 %	

Évolution du parc immobilier	
(en milliers de mètres carrés)	SUPERFICIE
Parc immobilier au 31 mars 2005	2 872,8
Constructions	8,2
Nouveaux baux et avenants	51,0
Fins de baux	-34,5
Ventes d’immeubles	-3,7
Immeubles désaffectés	-1,2
Remesurages et autres	4,4
Parc immobilier au 31 mars 2006	2 897,0
Variation du parc immobilier au cours de l’exercice	24,2

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

Version électronique disponible sur Internet au
www.siq.gouv.qc.ca

Conception graphique et infographie :
Design & publicité Lorenzo

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2006

ISSN 0827-0902

ISBN 2-550-47066-4



www.siq.gouv.qc.ca

Siège social

Édifice Marie-Fitzbach
1075, rue de l'Amérique-Française
Québec (Québec) G1R 5P8
Téléphone : (418) 646-1766

Directions immobilières

Les **DIRECTIONS IMMOBILIÈRES** 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.

Est

QUÉBEC*
Édifice Marie-Fitzbach
1075, rue de l'Amérique-Française
Québec (Québec) G1R 5P8
Téléphone : (418) 643-3379

MAURICIE, CENTRE-DU-QUÉBEC
Édifice Capitanal
100, rue Laviolette, bureau RC-01
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : (819) 371-6035

**SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN,
CÔTE-NORD**
Édifice Marguerite-Belley
3950, boul. Harvey, 3^e étage
Jonquière (Québec) G7X 8L6
Téléphone : (418) 695-7927

**BAS-SAINT-LAURENT,
GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELINE**
Édifice Louis-Joseph-Moreault
337, rue Moreault, bureau SS-20
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : (418) 727-3750

Ouest

MONTREAL*
Édifice Ernest-Cormier
445, rue Saint-Gabriel
Montréal (Québec) H2Y 3A2
Téléphone : (514) 873-5485

ESTRIE, MONTÉRÉGIE
375, rue King Ouest, bureau RC-01
Sherbrooke (Québec) J1H 6B9
Téléphone : (819) 820-3193

OUTAOUAIS
Édifice Jos-Montferrand
170, rue de l'Hôtel-de-Ville,
bureau 8400
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone : (819) 772-3052

**ABITIBI-TÉMISCAMINGUE,
NORD-DU-QUÉBEC**
1, rue du Terminus Est, 2^e étage
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3B5
Téléphone : (819) 763-3146

* Pour mieux servir nos clients

Les directions de Québec et Montréal sont redéployées selon la répartition territoriale suivante :

QUÉBEC
Colline Parlementaire
Centre-ville de Québec
Ouest de Québec et Les-deux-rives
Sainte-Foy
Nord de Québec et Charlevoix

MONTREAL
Ville-Marie
Ouest de Montréal et Suroît
Rive-Sud et est de Montréal
Pointe de l'île de Montréal
Laval-Laurentides-Lanaudière

Cette nouvelle structure est mise en place progressivement pour atteindre sa pleine efficacité en décembre 2006.

Les coordonnées détaillées de nos bureaux sont disponibles sur notre site Internet.