



3^e Carrefour technique

Quand la communication bâtit
la confiance avec les locataires :
stratégies pour les travaux
majeurs



Office municipal d'habitation de Québec
6 novembre 2025



L'OMHQ – SOMHAC en chiffres



- 185 employés experts de la gestion immobilière sociale;
- 55 années d'expérience au service des citoyens de la région de Québec;
- 170 ensembles immobiliers répartis en 478 adresses ;
- 20 000 locataires composants plus de 12 300 ménages;
- 3120 ménages en attente d'un logement subventionné.



Le Zénith



Soirée des bénévoles



Défi entreprise

Entretien et modernisation du parc immobilier



Un patrimoine bâti préservé

- Plan de match en entretien et modernisation des projets pluriannuels OMHQ (2024 à 2028) : 105 M \$;
- Maximiser les projets PRHLM;
- Investissements totaux OMHQ-SOMHAC en 2025: 35 M \$.



Stratégie immobilière de l'OMHQ-SOMHAC



Intervention sur le collectif en tenant compte de:

- La sécurité;
- La pérennité;
- L'intégrité des immeubles;
- Logistique des immeubles habités.

Évolution de nos besoins

- Des conditions optimales nécessaires à la réalisation et au respect du calendrier des travaux.



Répondre aux besoins de la clientèle



Comment joindre tous les spécialistes impliqués ?

Répartition

Finances

Technicien

Entretien

ISC
Intervenants

Location

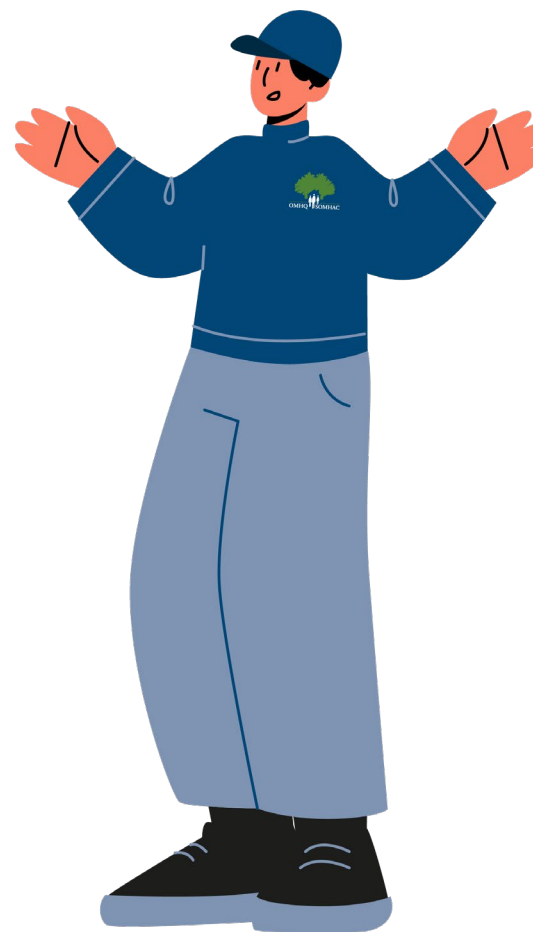
Entrepreneur



Notre recette !



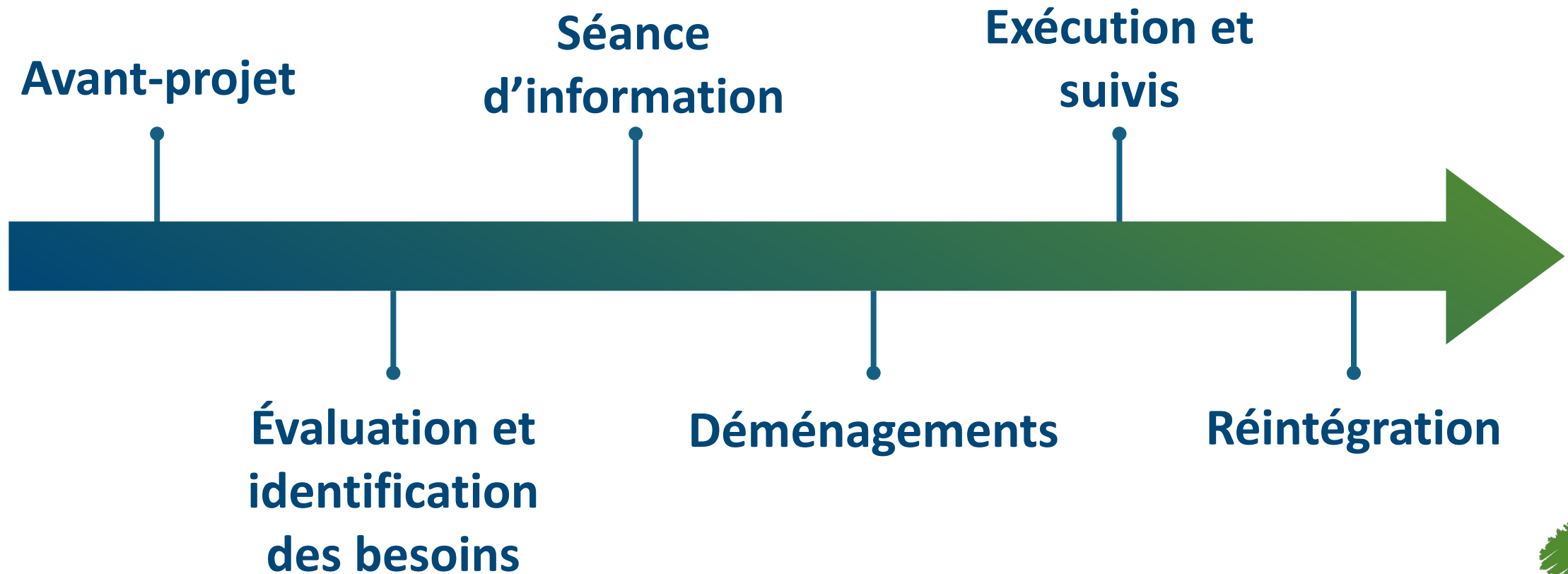
Agent de liaison avec la clientèle



Agent de liaison avec la clientèle



Agent de liaison avec la clientèle



Agent de liaison avec la clientèle



Nos besoins dans le cadre de travaux majeurs

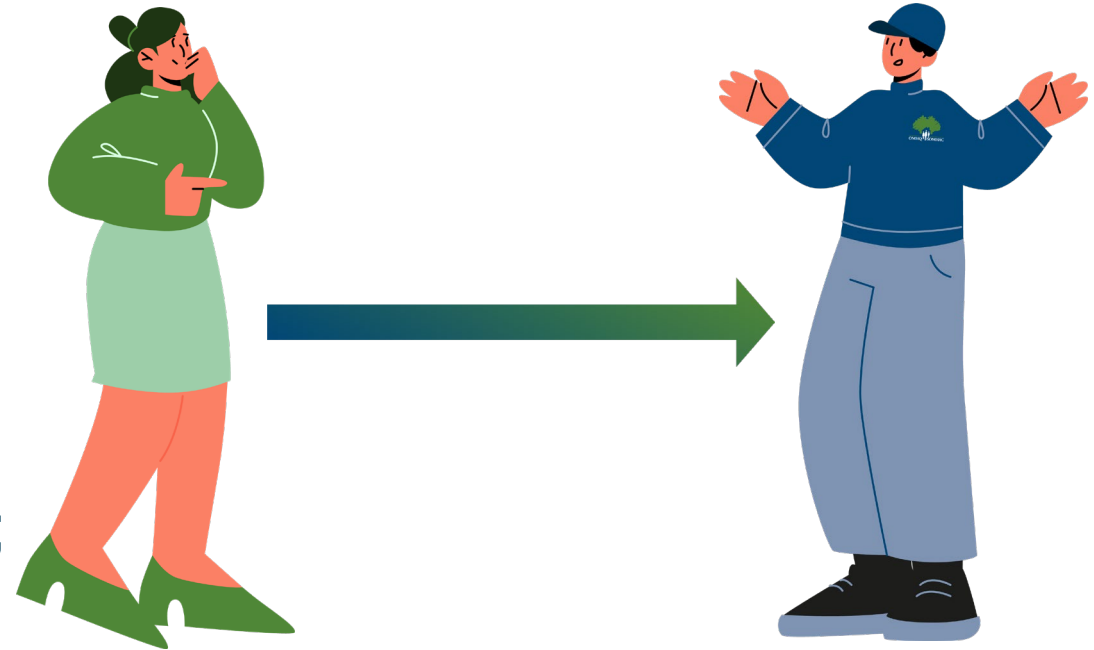
- Rencontrer les locataires et leur fournir les informations sur l'exécution des travaux;
- Aider les locataires à la préparation au déménagement;
- Faciliter la communication entre les différents intervenants;
- Recevoir les demandes des locataires en lien avec les travaux;
- Transmettre les demandes d'intervention.

Agent de liaison avec la clientèle



Optimisation des intervenants

- Allier le rôle technique VS rôle humain;
- Ressource manuelle de 1ere ligne;
- Un canal de communication unique et clair;
- Impact direct avec la clientèle.



Bienfaits observés



Une stratégie gagnante pour tous!

- Acceptabilité des projets;
- Relation de confiance locataire-gestionnaire préservée;
- Diminution des BT, plaintes et déplacements;
- Amélioration de la communication interne;
- Un accompagnement humain.





Merci de votre attention!



Office municipal d'habitation de Québec
6 novembre 2025

