

Initiative de renouvellement de maisons de chambres SRO Renewal Initiative (SRI)

CLIENT

British Columbia Housing
(BC Housing)

LIEU

Vancouver
(Colombie-Britannique)

DESCRIPTION DU PROJET

L'initiative de renouvellement de maisons de chambres appelé « SRO Renewal Initiative (SRI) » comprend 13 hôtels rénovés et restaurés comptant 1 491 logements actuellement situés dans le quartier Downtown Eastside de Vancouver. La superficie brute totale approximative est de 40 000 m². Le contrat consiste à fournir aux personnes dans le besoin un accès à un logement stable avec des services d'aide intégrés. En plus des bâtiments, on compte des stationnements, des trottoirs, des routes et des parcelles de terrain qui font partie du site visé par les travaux. Le SRI fournit un hébergement ainsi que des soins infirmiers et personnels aux personnes confrontées à des problèmes complexes tels que la maladie mentale, l'alcoolisme et la toxicomanie ainsi que les handicaps physiques.

PORTÉE DES TRAVAUX

Black & McDonald (B&M) fournit actuellement des services complets d'entretien et de soutien des installations à la BC Housing, y compris des techniciens qui effectuent tous les services de CVC, de mécanique, d'électricité et de plomberie de chacun des logements, y compris les grands entretiens, les réparations et les travaux de projet. B&M assure les fonctions suivantes dans toutes les propriétés résidentielles : systèmes d'alarme et de sécurité incendie, systèmes de plomberie d'eau chaude et froide, alimentation en air d'appoint des bâtiments, filtration de l'air, systèmes de base des bâtiments, panneaux de disjoncteurs et systèmes d'alimentation de secours, entretien des toitures et drainage des bâtiments, lavage des fenêtres et des lanterneaux, briqueage extérieur, clôtures extérieures/signalisation et enlèvement des graffitis. En outre, B&M assure actuellement l'auto-exécution de la majorité des services matériels et gère les principaux sous-traitants pour divers services immatériels et services spécialisés.

Initiative de renouvellement de maisons de chambres SRO Renewal Initiative (SRI)

AVANTAGES POUR LE CLIENT ET PROBLÈMES RÉSOLUS

B&M joue un rôle majeur dans le soutien des demandes de travaux supplémentaires. Ce type de demande peut aller de la réparation des panneaux de gypse à des traitements complets au sauna pour traiter les logements et les meubles et autres articles contre les punaises de lit. B&M utilise un mélange d'auto-exécution et de sous-traitance pour les petits projets de moins de 300 000 dollars et les grands projets au-dessus de ce montant. B&M est une organisation multidisciplinaire tout à fait capable de desservir plusieurs logements et de produire des portées de travaux clairement définies pour s'assurer que ces travaux sont délégués au personnel ou au sous-traitant le plus qualifié pour exécuter le travail.

Dans le cadre du contrat SRI, le centre d'appel central est le système clé pour fournir à BC Housing une ligne d'appel d'entretien et de réparation pour les occupants. Depuis le début du contrat, le centre d'appel a répondu à plus de 4 143 appels et courriels, de septembre 2016 à septembre 2017. Cette méthode de communication a permis d'assurer des services efficaces et efficaces à la fois à la BC Housing et aux occupants des logements, garantissant en fin de compte que les services étaient fournis en temps voulu et à la satisfaction des clients. Le centre d'appel joue également un rôle primordial en servant d'entonnoir pour toutes les demandes de travaux et les classe par ordre de priorité afin d'assurer un équilibre efficace entre les services d'entretien et les activités de construction en tenant compte des ressources disponibles pour les centaines de résidents situés dans les différentes maisons de chambres. Cela s'est révélé extrêmement utile et efficace non seulement pour traiter les situations d'urgence prioritaires, mais aussi pour garantir que s'il y a du vandalisme ou un danger immédiat qui pourrait causer du tort aux résidents de la maison de chambres, B&M est en mesure de réagir immédiatement pour les protéger et les placer en sécurité.

PROCÉDÉS INNOVANTS

B&M a apporté de nombreux avantages et améliorations pour les résidents, notamment en ce qui concerne la qualité de vie et les conditions de confort. Ce contrat est soumis à des exigences strictes car il exige de travailler dans des centaines de résidences et auprès de centaines de résidents qui sont confrontés à des problèmes complexes tels que les maladies mentales, l'alcoolisme, la toxicomanie et les handicaps physiques.

Avant la rénovation de certaines des résidences clés, il était important que l'équipe de gestion des installations de B&M s'implique dès les premières étapes. Pour assurer un fonctionnement sans heurts et des protocoles de communication clairs, l'équipe opérationnelle de B&M a pris part au projet dès la phase d'appel d'offres jusqu'à la date de mise en service. Cela a permis à B&M de recueillir des informations basées sur la valeur pour concevoir l'entente afin d'assurer la maintenabilité, la fiabilité et la facilité d'entretien pour les résidents, et de consigner des données importantes sur le cycle de vie pour BC Housing, en particulier sur les installations existantes qui étaient en cours de rénovation.