

# ***COLLOQUE ANNUEL DE LA COPROPRIÉTÉ***

Conférence du syndicat de La Pyramide

Le 18 novembre 2017

***Votre syndicat est-il bien géré?***

# Ordre du jour

1. Introduction
2. Présentation de l'équipe
3. Gouvernance et Gestion
4. Déclaration de copropriété
5. Conservation de l'immeuble – Manuel de gestion
6. Conclusion

Ordre du jour

## **INTRODUCTION!**

*Merci à M. Guy Thouin d'avoir pensé à nous et à M. Sylvain Clermont et à M. Thouin de leur accompagnement.*

*Nous n'avons de leçons ni de conseils à donner à personne. Il y a dans cette salle des gens plus expérimentés que nous. Nous pouvons simplement parler de notre expérience et vous présenter ce que nous avons fait, particulièrement durant les deux dernières années. Cela se résume en deux mots: équipe et temps.*

*Un temps extraordinaire que le conseil d'administration a choisi de donner pour notre immeuble et copropriété de 40 ans. Du travail de fond qui aurait coûté cher au syndicat n'eut été du bénévolat des administrateurs.*

*Et des résultats susceptibles de faciliter le travail des futurs conseils d'administration et des gestionnaires en favorisant une vision partagée et en permettant une continuité dans les pratiques. Des résultats susceptibles également de favoriser une participation plus active de l'assemblée générale, de faciliter la poursuite d'une optimisation des services pour les copropriétaires et d'assurer un environnement de qualité aux résidentes et résidents.*

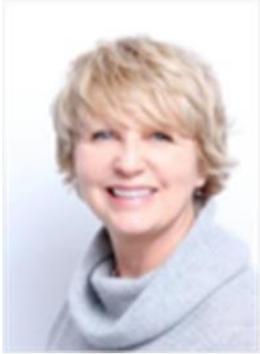
### **La Pyramide**

En 1977, La Pyramide est le premier condominium à voir le jour à l'Île-des-Soeurs et parmi les premiers au Québec.

Conçue par Janusz Warunkiewicz, architecte canadien d'origine polonaise décédé en janvier 2015 un mois avant son 105e anniversaire, La Pyramide se distingue par son architecture unique et sa construction de qualité supérieure. Ses 157 appartements sur onze étages offrent plus de 60 modèles différents répartis sur un ou deux niveaux dont plusieurs jouissent d'un jardin, d'un balcon ou d'une terrasse privée.

Au bord du fleuve Saint-Laurent et à proximité du centre-ville de Montréal, La Pyramide bénéficie d'un positionnement stratégique.

# Le Conseil d'administration



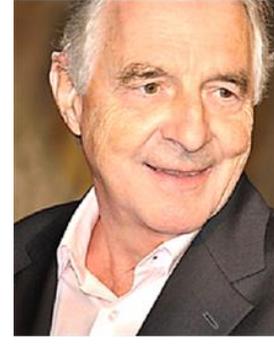
Manon  
Sénécal



Svein  
Hubinette



Marie  
Montpetit



André  
Bastien



Louise  
Ouellet

Présentation de l'équipe  
Les administrateurs bénévoles

# L'équipe de gestion



Takao  
Shibata



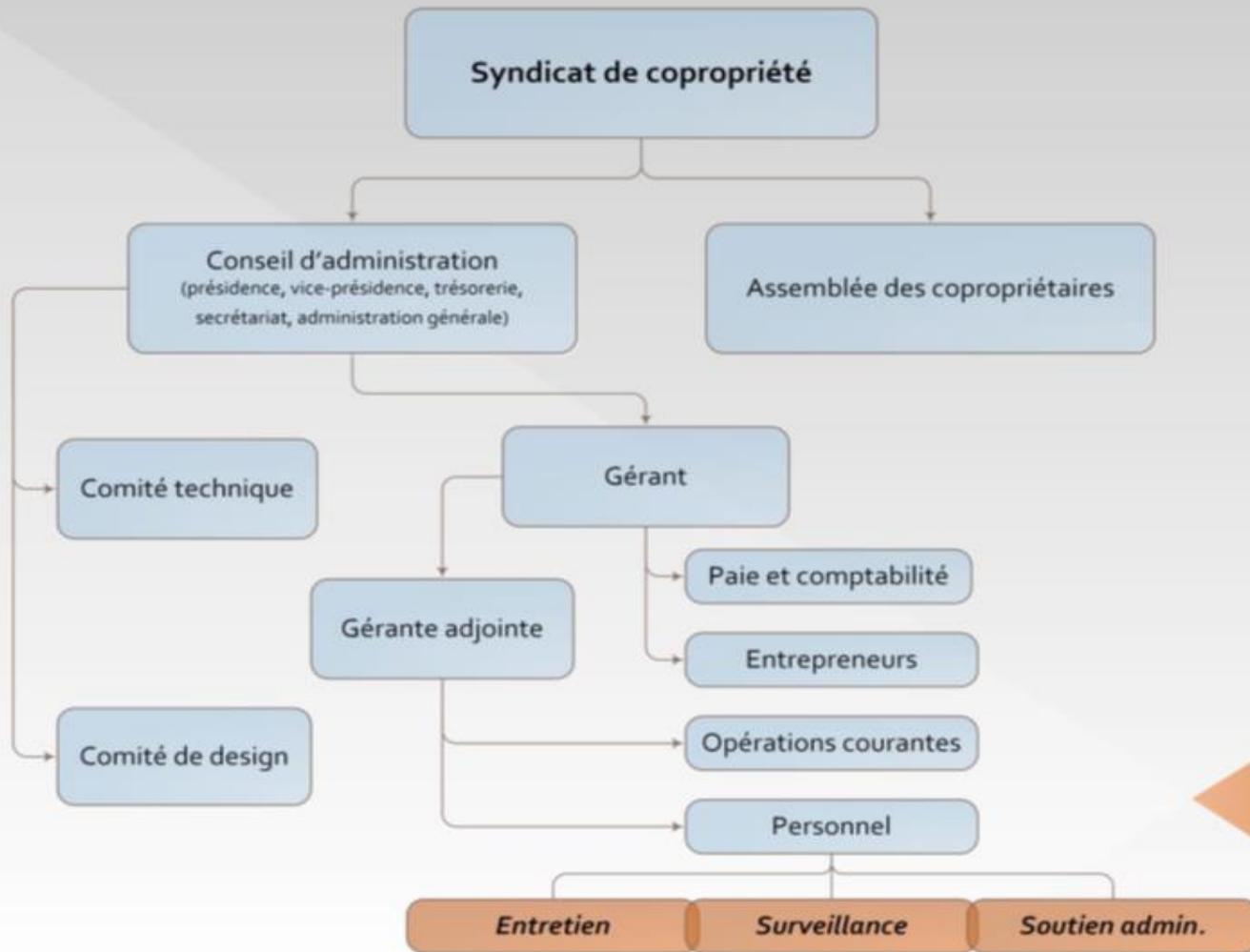
Radka  
Racova



Francisco  
Retamal

Présentation de l'équipe  
L'équipe de gestion

# Organigramme hiérarchique de La Pyramide



Au 24 octobre 2016

# Importance de l'équipe

## **Le Conseil d'administration**

- ▶ Idéalement formations et expériences complémentaires
- ▶ DC prévoit mise en candidature répondant aux exigences + un mois d'avance et non à la dernière minute
- ▶ Présentation des candidats dans un bulletin (photo, formation, expérience et motivation) et à la réunion d'information deux semaines avant AG
- ▶ Comblement du poste laissé vacant pour démission (période d'essai et de transition)

**Importance de l'équipe**  
**Le Conseil d'administration**

## **Gestionnaire sénior externe – Takao Shibata**

- ▶ Les Immeubles Shibata Inc (1990)
- ▶ Longue expérience et connaissance de La Pyramide depuis près de 15 ans
- ▶ Charge administrative, financière, technique et immobilière
- ▶ CA délègue au gérant, mais demeure responsable et imputable.

**Importance de l'équipe  
Gestionnaire sénior externe**

## **Gestionnaire adjointe sur place – Radka Racova**

- ▶ CA a analysé les besoins et toutes les tâches en profondeur
- ▶ Constat d'un besoin prioritaire d'une gestion quotidienne des événements
- ▶ Optimisation des services en retirant certaines responsabilités au concierge
- ▶ Engagement d'une gérante adjointe sur place à temps plein

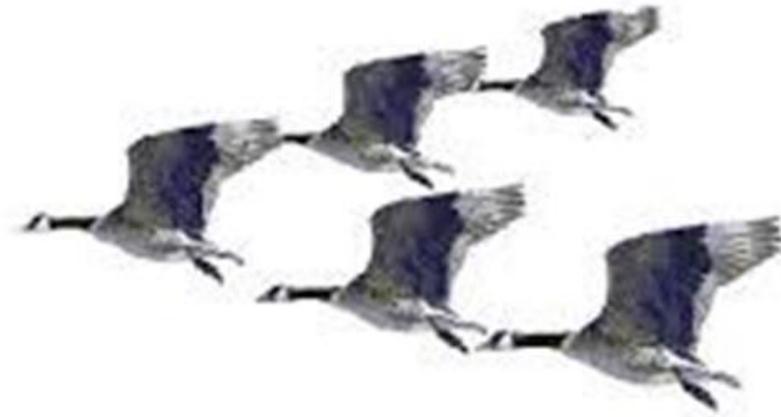
**Importance de l'équipe  
Gestionnaire adjointe sur place**

## **Surintendant– Francisco Retamal**

- ▶ Habite sur place
- ▶ Responsable de la sécurité de l'édifice
- ▶ Responsable de répondre aux copropriétaires
- ▶ Dépannage
- ▶ Soutien administratif et technique

**Importance de l'équipe  
Surintendant**

*De « groupe d'élus », devenir une équipe.  
Comme les oies,  
voler ensemble, en complémentarité et coopération.*



**Gouvernance et Gestion (Vision)**  
**Temps / Complémentarité / Coopération**

# *Gouverner et gérer sous une cloche de verre*



**Gouvernance et Gestion**

**Transparence + Impartialité = Confiance**

# Transparence + Impartialité = Confiance

- ▶ **Transparence** = sincérité, rien à cacher, accès à l'information (respect de la confidentialité) et reddition de comptes
- ▶ **Impartialité** = sans conflit d'intérêts

## Gestion participative

- ▶ Comité de design  
Comité technique  
Comité ad hoc du 40e  
Comité vert à venir

**« Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin. »**

# Gouvernance et Gestion

# Transparence + Impartialité = Confiance

# VALEURS DE GESTION



**Gouvernance et Gestion**  
**Valeurs de gestion**

## **Importance des communications**

- ▶ Site Web hébergé par CondoMarketing, affichage et Bulletin Info Pyramide  
Ordre du jour et procès-verbal du CA
  
- ▶ Plan d'action, rapport annuel et bilan triennal
  
- ▶ Réunion d'information annuelle et au besoin
  - ▶ Présentation des projets importants et consultation (Professionnels invités au besoin)
  - ▶ Présentation des modifications à la DC
  - ▶ Reddition de comptes du CA sortant
  - ▶ Appel au bénévolat
  - ▶ Présentation des candidats pour le prochain CA

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
C O N S E R V A T I O N  D E  L , I M M E U B L E	Préparation du projet de réfection des façades	Réalisation du chantier d'entretien des façades	Retouches légères et remise en état du terrain	<i>Veiller à l'entretien.</i>
	Réflexion sur l'uniformisation des couleurs	Uniformisation des couleurs (climatiseurs, balcons et terrasses)	Contrôle continu	<i>À contrôler.</i>
			Recherche d'une méthode esthétique d'isolation des climatiseurs	<i>À poursuivre.</i>
	Aménagement du jardin intérieur à l'entrée		Aménagement du salon de la buanderie	
		Réparation de la clôture de la piscine	Rénovation de la salle de toilette du hall	
			Abri Tempo: plans rempl.	<i>À réaliser.</i>
		Sondage sur les attentes des copropriétaires et résidents	Planification des projets d'amélioration Entretien des arbres	<i>À réaliser si approbation AG. Suivre les recommandations de l'ingénieur forestier.</i>
			Établissement de normes pour les travaux de rénovation par les copropriétaires	<i>À soumettre à l'AGA.</i>
			Établissement de critères pour l'entretien de l'harmonie d'ensemble	<i>Tenir compte des recommandations issues de l'atelier Harmonie du 07-09-17.</i>
		Suivi infiltrations et fuites d'eau	Suivi infiltrations et fuites d'eau	<i>Rempl. progress. la tuyauterie.</i>
		Plans et spécifications pour système d'alarme-incendie	<i>À mettre en oeuvre.</i>	

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
D É C L A R A T I O N  D E  C O P P R I É T É	Amorce de révision du bail avec Le Champlain	Poursuite	En attente d'une réponse	À conclure.
	Surveillance du respect des règlements	Contrôle continu	Contrôle continu	À poursuivre.
	Évaluation des règles de contrôle budgétaire interne	Resserrement	Contrôle interne excellent selon le vérificateur	À poursuivre.
		Poste budgétaire ajouté pour dépenses imprévues	Poste budgétaire pour projets divers et d'amélioration	À contrôler.
		Transfert du surplus de 80K au fonds de prévoyance	Surplus de 77 500\$: la moitié transférée au fonds de prévoyance, l'autre conservée au fonds d'exploitation	
		Mise à jour du document « Vivre heureux » pour le «Vivre ensemble »		À mettre à jour.
		Ménage d'espaces communs en vue de leur conversion en espaces de rangement à louer	Étude du système de sécurité pour rendre conformes les espaces à louer	
		Révision des objets autorisés dans le stationnement intérieur	Révision resserrée	À contrôler.
			Réorganisation du stationnement extérieur et location de 15 espaces le long de la rue privée	À contrôler.
			Fin des mandats écrits aux employés (procurations) AG	

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
G O U V E R N A N C E  E T  G E S T I O N	Précision du mandat des comités consultatifs	Comité technique et comité de design	Maintien	<i>Ajouter un comité vert (patrimoine vert).</i>
	Clarifications sur les contrats en général et sur les avantages particuliers	Révision partielle des contrats et officialisation des avantages consentis	Révision complète Concierge remplacé	<i>Revoir annuellement tous les contrats pour le 1er septembre.</i>
	Mise en place d'un formulaire unique pour les suggestions, demandes et plaintes	Formulaire amélioré et systématisé vers guichet unique (réception)	Amélioration du délai de réponse	<i>Réduire encore le délai de réponse.</i>
	Bulletin Info Pyramide	Maintien	Ajout d'une section « Petites annonces »	<i>Maintenir le bulletin sans section « Petites annonces »</i>
		Amélioration des communications (logo, normes graphiques, affichage, diffusion des procès-verbaux du CA et autres documents dans le site)	Mise à jour du site Web Ajout d'un document de présentation de La Pyramide avec témoignages et d'une vidéo tournée par drone	<i>À réviser annuellement.</i>
		Révision des outils et processus de régie interne	Approfondissement et amélioration	<i>À poursuivre.</i>
		Analyse des tâches Optimisation des services dont gestionnaire sur place	Révision des tâches d'entretien ménager et préventif Critères pour gestionnaire Comparaison coûts de gestion	<i>Poursuivre l'analyse et l'optimisation des services.</i>
		Présentation au personnel du document sur « Les valeurs... »	Implantation, encadrement et supervision	<i>À poursuivre.</i>
			Offres de services payants aux copropriétaires	<i>À poursuivre.</i>
*	Cocktail d'ouverture de la piscine	Cocktail de remerciements aux bénévoles	Festivités du 40e Conférence Colloque annuel	<i>À déterminer.</i>

# Valorisation et rayonnement de La Pyramide en 2016-2017

## 1. 40e anniversaire de La Pyramide

Thème: « Se reconnaître, se faire connaître et se faire plaisir. »

Production d'un document de présentation de La Pyramide avec témoignages de copropriétaires, document disponible dans notre site hébergé par CondoMarketing et diffusé sur sa plate-forme publique

Activités réalisées avec succès: exposition d'oeuvres d'artistes, « 5 à 7 » en présence des journalistes de l'Île, photo des anciennes et anciens, journée de golf, yoga en plein air côté fleuve, vente trottoir et saveurs du monde

Le conseil tient à remercier les participantes et participants ainsi que le comité organisateur bénévole: Francine Beaudry, Martin Déry, Marie-Anne Guay, Nicole Lapierre, Jacinthe Lavoie et Lorraine Mantha.

## 2. Conférence du conseil d'administration du syndicat au Colloque annuel de la copropriété organisé par CondoMarketing

Thème: « Votre syndicat est-il bien géré? » Vidéo de La Pyramide filmée par drone

par CondoMarketing et disponible dans le site

---

*Déclaration de copropriété, p. 82, 1.1.2.1 a) «Le conseil se réunit aussi souvent que l'exige la gestion des affaires du Syndicat.»*

### **2015-2016**

29 réunions du CA: 13 ordinaires + 11 extraordinaires + 5 ateliers de travail

16 rencontres (administrateurs délégués par CA): 4 avec le comité de gestion (employés) + 6 individuelles (tâches) + 6 avec un employé

Plusieurs rencontres individuelles de coordination entre administrateurs et gérant / Quelques rencontres de préparation RI, AGA et AGE

Participation à des formations offertes par CondoConseils

### **2016-2017**

27 réunions du CA: 13 ordinaires (dont 3 en 2 temps) = 16 + 5 extraordinaires + 4 rencontres spéciales + 2 ateliers de travail

18 rencontres (administrateurs délégués par CA): 1 avec le comité de gestion + 17 rencontres d'évaluation du rendement

11 rencontres des administratrices déléguées avec le comité organisateur du 40e anniversaire de La Pyramide

Plusieurs rencontres de coordination entre les gestionnaires et administrateurs porteurs de dossiers / Préparation RI, AGA et AGE

Quelques rencontres de préparation de la présentation au Colloque annuel de la copropriété Participation à des formations offertes par CondoConseils

# **Résultats observables au terme de trois ans**

## 1. CONSERVATION DE L'IMMEUBLE

*« L'immeuble n'a pas de voix; ce sont les administrateurs qui parlent en son nom, qui le représentent. » (Me LeBouthillier)*

**Amélioration de l'apparence de l'édifice et contrôle de l'entretien préventif**

## 2. DÉCLARATION DE COPROPRIÉTÉ

*«Les administrateurs ne doivent pas s'esquiver en prétextant que la contravention ne nuit qu'à un copropriétaire ou encore qu'il s'agit d'une simple chicane entre voisins. Une contravention à la déclaration, quelle qu'elle soit, se doit d'être réprimée car, autrement, il pourrait y avoir une multitude de contraventions minimes résultant en un tout invivable. Le CA a l'obligation d'agir et ainsi assurer l'application de la déclaration de copropriété.» (Me LeBouthillier)*

**Vigilance et constance accrues des administrateurs et gestionnaires**

## 3. GOUVERNANCE-GESTION

*«Le syndicat n'est pas un pompier... mais il n'est pas une tortue non plus.» (Me Étienne Bisson-Michaud)*

**Changements aux plans structurel (organigramme), organisationnel (cadre de fonctionnement et outils) et culturel (valeurs)**

**Transparence (dans le respect de la confidentialité) et amélioration des communications**

**Optimisation des ressources dans une optique d'amélioration des services aux copropriétaires sans augmentation de coûts**

**Suivi budgétaire rigoureux (fonds d'exploitation et fonds de prévoyance)**

**Valorisation et rayonnement de La Pyramide (deux « vitrines » : 40e anniversaire et conférence au Colloque annuel de copropriété)**

---

# **Objectifs pour la continuité**

## 1. CONSERVATION DE L'IMMEUBLE

**Veiller au respect des normes pour les travaux de rénovation par les copropriétaires.**

**Veiller à l'entretien et à l'amélioration du patrimoine bâti et du patrimoine vert.**

## 2. DÉCLARATION DE COPROPRIÉTÉ

**Veiller au respect des règlements.**

## 3. GOUVERNANCE-GESTION

*On perçoit que l'insatisfaction demeure quant au délai de traitement des dossiers.*

**Réduire les délais de traitement en améliorant la communication et le suivi entre les gestionnaires et les employés.**

**Poursuivre l'optimisation des ressources et l'analyse « rendement / investissement » des services aux copropriétaires.**

**Développer une vision d'équipe élargie avec les deux organes du syndicat: le conseil d'administration et l'assemblée générale.**

# IMPORTANCE DE CONNAITRE LA LOI



Déclaration de copropriété

## Importance de connaître la loi

- ▶ Connaissance des encadrements légaux et références: C.c.Q., DC
- ▶ DC mise à jour en 2013
- ▶ Possibilité de modifications par l'Assemblée Générale
  - ▶ Ex. Règlements d'immeuble
    - ▶ procédure pour les rénovations
    - ▶ procédure pour la réception des colis
- ▶ Outil facilitant pour les copropriétaires
  - ▶ « Le Vivre-ensemble simplifié »

# Déclaration de Copropriété

# **IMPORTANCE DES MANUELS DE GESTION**



**Manuels de gestion**

## Importance des manuels de gestion

- ▶ Certificat d'immeuble
- ▶ Étude du fonds de prévoyance
- ▶ Carnet d'entretien
- ▶ Mesures d'urgence
- ▶ Tâches pour les services
- ▶ Gestion des événements

# Les Manuels de gestion

## **Certificat d'immeuble**

- **bilan présentant le portrait exact de l'immeuble**
- **la nature des défauts ou carences**
- **l'audit exhaustif de l'immeuble.**

# Certificat d'immeuble

**La nouvelle génération des études de prévoyance,**

**Provisions pour les coûts professionnels  
pour évaluer le bilan présentant  
le portrait exact de l'immeuble.**



# Certificat d'immeuble

- Étude pour identifier les déficiences de scellement coupe-feu et les méthodes de scellement requises (2018).
- Étude pour évaluer l'état de la plomberie qui présente des fuites récurrentes depuis 2 ans(2016).
- Étude pour les systèmes de ventilation des logements pour améliorer la qualité de l'air des logements et du garage (2016).
- Étude des systèmes de ventilation afin d'améliorer la qualité de l'air des appartements et stationnements (2016).
- Inspection pour le caractère sécuritaire des façades tel que requis par la Régie du bâtiment du Québec (2016).
- Inspection pour le caractère sécuritaire du garage de stationnement tel que requis par la Régie du bâtiment du Québec (2016).
- Étude sur l'état des balcons et coursives extérieurs (2017).
- Préparation des plans et devis pour le remplacement de la membrane sous la toiture-terrasse (2018).

# Projet pour l'étude de la plomberie

Étude par un ingénieur pour évaluer l'état de la plomberie qui présente des fuites récurrentes depuis 2 ans.

- Échantillon des tuyaux d'alimentation d'eau froide et chaude pour vérifier leur intégrité.
- Déterminer quand on devrait commencer un programme d'entretien préventif pour la réparation ou le remplacement des tuyaux.



## ÉTUDE DU FONDS DE PRÉVOYANCE

La responsabilité fiduciaire principale du conseil d'administration est de maintenir les aires communes et la valeur de l'immeuble.

L'obligation est de fournir les informations sur les projets à venir et les budgets nécessaires pour les financer.

Le conseil d'administration détermine quand et pas si un projet de fonds de prévoyance est nécessaire.

## ÉTUDE DU FONDS DE PRÉVOYANCE

**Le conseil d'administration consulte chaque année l'étude.**

**Il va solliciter des rapports professionnels lorsque requis pour déterminer si les projets identifiés peuvent être différés.**

# ÉTUDE DU FONDS DE PRÉVOYANCE

L'étude du fonds de prévoyance fournit la **contribution annuelle requise** pour financer les coûts projetés et maintenir un **solde positif**.

**Notre priorité: éviter des cotisations spéciales**

# ÉTUDE DU FONDS DE PRÉVOYANCE

L'étude du fonds de prévoyance a été mis en place  
**à mon arrivée en 2002**

Mise à jour aux 5 ans - **la dernière en 2015**

## Projet - Toitures

L'étude du fonds de prévoyance prévoit le remplacement du système d'étanchéité des toitures à partir de 2018.

2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
308,510	360,430	369,440	378,680	388,150	349,050	2,154,260

Si ce projet doit se faire plus tôt ou coûte plus cher, le conseil a décidé d'agir avec prudence et **de conserver la possibilité du financement par prêt bancaire pour uniquement ce projet**

# Projet - Réseau d'alarme-incendie

**L'ingénieur est mandaté pour:**

- a) Préparer les plans et spécifications**
  - **Choix d'équipements**
  
- b) Appels d'offres**
  - **Minimum de trois soumissionnaires**
  - **Le fournisseur existant**
  - **Un choisi par l'ingénieur**
  - **Un choisi par le CA ou le gestionnaire**  
**(selon la délégation de pouvoir)**

# **Projet - Entretien des façades**

**Consulter le comité de design  
(lorsque cela touche l'apparence)**

**Engager un architecte**

**Consulter le comité technique**

**Plusieurs réunions d'information avec les copropriétaires et  
consultation avec vote**

## Importance des manuels de gestion

- ▶ Manuel - carnet d'entretien
- ▶ Manuel - procédures d'urgence
- ▶ Description des tâches et rapports d'inspection et de surveillance
- ▶ Rapports sur les travaux à faire
- ▶ Gestion des événements

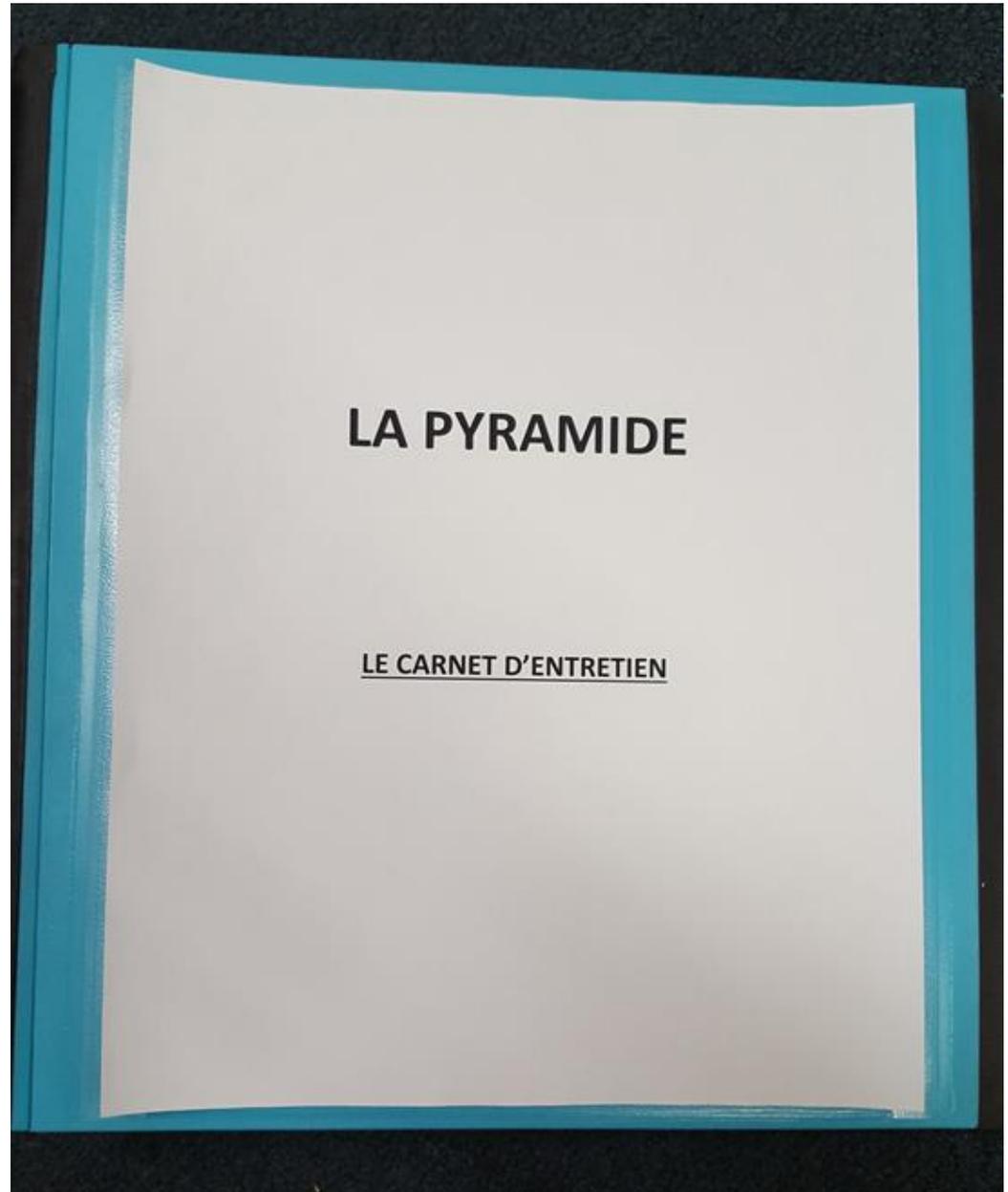
**Constituent l'historique, assurent la constance et sont essentiels à la bonne gestion**

Gestion

Importance des manuels de gestion

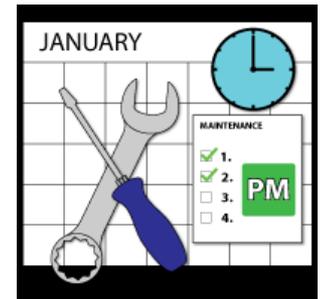
# Entretien préventif

# Carnet d'entretien

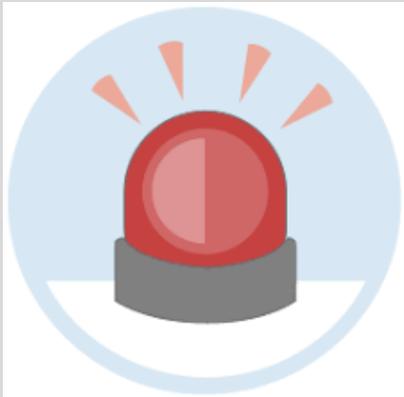


# Importance du carnet d'entretien

- ▶ Registre contenant l'historique du bâtiment et les opérations passées ou à venir sur l'immeuble  
**«carnet de santé».**
- ▶ Inventaire de tous les équipements et systèmes.
- ▶ Production des fiches mensuelles d'entretien préventif
- ▶ Mise à jour - lorsque faites, les interventions sont notées dans File Maker.



# Les mesures d'urgence



## LA PYRAMIDE

LES MESURES  
D'URGENCE

# Importance des mesures d'urgence

- ▶ Registre contenant les procédures sur quoi faire en cas d'urgence  
**«carnet de sécurité».**
- ▶ Procédures écrites et simples pour faciliter l'intervention
- ▶ Formation continue du personnel

**On peut répondre à une urgence en tout temps.**

# Les mesures d'urgence – fermeture d'eau

LA PYRAMIDE

INSTRUCTION DE TRAVAIL

## Mesures d'urgence

### Fermeture de l'eau - Aile A - Chaude et froide

1 de 1

#### Instruction

Il faut suivre les étapes suivantes:

- 1 - Débranchement des pompes de circulation au sous-sol 1**  
Voir les fiches 112 et 113
- 2- Fermeture de deux clés au plafond face au stationnement A-10**  
Il y a une clé rouge et une clé jaune.

Retourner à la salle mécanique 3 au sous sol 2 et:

- 3- Fermer la pompe P-4**  
Procéder à la fermeture du contrôle de la pompe P-4
- 4- Fermer la clé rouge de recirculation**  
Voir la fiche 120
- 5- Fermeture des pompes de circulation à l'étage 9**  
Voir les fiches 116 et 117 pour tous les instructions.

Fiche nu PYRA- 121

Secteur

Étage S2-S1-9

Date 28 Dec 10

Rév. nu

Date rév

#### Clés de l'aile A



#### Contrôle de la pompe P-4



# Importance de définir les tâches pour les services



- ▶ Établir des tâches claires pour les services de surveillance, d'entretien et de nettoyage.
- ▶ Faire des inspections périodiques.
- ▶ Tenir des réunions avec le personnel pour modifier ou améliorer les tâches.
- ▶ Noter les interventions dans File Maker.

# Importance des rapports des travaux complétés et de ceux à faire

- ▶ Historique des travaux complétés (quand et par qui).
- ▶ Calendrier des travaux et suivi
- ▶ Informations nécessaires pour documenter l'étude du fonds de prévoyance et le carnet d'entretien

# MANUELS DE GESTION

**Lorsque les administrateurs ou le gestionnaire changent, les manuels permettent le transfert de l'information historique et facilitent la continuité.**



Conclusion

A hand holding a white marker is shown underlining the word "Conclusion" which is written in black on a white background. The hand is positioned to the right of the text, with the marker tip touching the end of the underline.

**Conclusion**

# Conclusion



## **Gouvernance et Gestion**

*Connaître la loi et la mission du syndicat (immeuble et DC)*

*Prendre son rôle au sérieux et avoir du courage (impartialité et imputabilité)*

*Faire équipe (choc des idées et respect des personnes)*

*Assurer une continuité des pratiques efficaces et efficientes*

## **Information et Communications**

*Simplicité et fluidité*

## **Soutien expert CondoMarketing**

*Richesse de ressources aux plans administratif, technique, juridique*

*Richesse du réseautage professionnel (partage de pratiques gagnantes)*

*Merci à toute l'équipe!!!*