

Département américain du logement et de l'urbanisme

DÉPARTEMENT AMÉRICAIN DU LOGEMENT ET DE L'URBANISME

Washington, D.C.

En ligne

www.hud.gov

Secteur

Gouvernement

« CGI a fait face à la réglementation complexe du département du logement et de l'urbanisme et a réussi à en faire un programme efficace qui fonctionne vraiment. Les locataires de l'Ohio peuvent maintenant parler à une vraie personne parce que CGI s'est engagée envers le service à la clientèle et la satisfaction de leurs besoins. »

Suzanne Cochran, Directrice générale de l'administration des contrats, Columbus Metropolitan Housing Authority

Le département américain du logement et de l'urbanisme supervise des milliers de propriétés multifamiliales et de la Section 8 au pays. Section 8 est un programme du Département qui fournit des logements abordables aux personnes et aux familles à faible revenu.

Le défi

Le département du logement et de l'urbanisme cherchait à impartir certaines tâches administratives à des organismes de logements sociaux compétents pour faire face aux difficultés prévues de gestion de ses propriétés dues principalement au manque de personnel. L'agence de logement Columbus Metropolitan Housing Authority (CMHA), en partenariat avec CGI, s'est vu confier en impartition l'administration des contrats pour toutes les propriétés du programme Section 8 du Département en Ohio. Depuis que CGI a pris en charge les activités quotidiennes, l'Ohio a respecté le contrat du Département, et celui-ci a réduit sa surveillance des activités.

Intervention de CGI

CGI a créé un consortium d'administration des contrats avec huit des agences de logement publiques les plus performantes en Ohio fonctionnant sous l'appellation Assisted Housing Services Corporation (AHSC), filiale à but non lucratif de la CMHA. Pendant que les partenaires de l'AHSC géraient les fonctions administratives, CGI a mis au point le système de suivi de l'administration des contrats permettant de générer le volume important de rapports nécessaires pour l'analyse comparative et la facturation.

CGI a également créé un centre de contacts pour répondre aux questions ou aux plaintes des clients et offrir un service à la clientèle supérieur.

Résultats

Le département américain du logement et de l'urbanisme a évité les conséquences fâcheuses de la pénurie de personnel et a amélioré l'administration des contrats dans ses établissements en mettant en place une structure de gestion fondée sur le rendement et en impartissant l'administration de ses contrats. Le Département a déclaré l'AHSC l'un des meilleurs administrateurs de contrats du pays dès sa première année d'existence. En moins de 120 jours suivant l'impartition, l'AHSC :

- Calculait les allocations de logement du programme Section 8.
- Administrait les contrats d'allocation d'aide au logement (HAP) par projet de la Section 8.
- Faisait observer les obligations des propriétaires d'offrir des logements décentes aux familles admissibles.

Finalement, CGI a amélioré le rendement du département américain du logement et de l'urbanisme en Ohio grâce un consortium novateur d'organismes de logements et à un système de technologie permettant de gérer efficacement les exigences du Département en matière d'impartition d'administration de contrats.