

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2001

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

### Catégorie Organisme public

#### UNITÉ BUREAUX ET PARCS D'AFFAIRES

#### SITQ Immobilier

---

#### V.-P. Bureaux et Parcs d'affaires :

M. Daniel Archambault

#### Coordonnatrice qualité :

Mme Elise Courchesne  
(514) 288-4022, poste 244

#### Directrice, formation et qualité

Mme Martine Drolet  
(514) 847-4171

Nombre d'employés :	1998	209
	1999	175
	2000	258

---

#### Profil

---

SITQ Immobilier est une entreprise d'investissement, de gestion et de promotion immobilière, à laquelle participent six institutions financières et caisses de retraite. SITQ Immobilier, créée en 1984 par la Caisse de dépôt et de placement du Québec, le premier gestionnaire de fonds au Canada et l'un des plus grands gestionnaires de portefeuille des Amériques, a pour objectif de fournir un environnement de choix à ses locataires et un rendement optimal à ses investisseurs. À cette fin, l'entreprise s'appuie à la fois sur une rigoureuse démarche de qualité dans l'administration de ses immeubles et une gestion éclairée de ses investissements. Chef de file du domaine de l'immobilier au Canada, SITQ Immobilier gère un actif de 11 milliards de dollars, qui comprend plus de 400 immeubles\*, situés au Canada, aux États-Unis, en France, au Royaume-Uni, en Belgique et au Mexique. Ce portefeuille totalise plus de 6,5 millions de mètres carrés de locaux (plus de 70 millions de pieds carrés), incluant les immeubles détenus au moyen de partenariats.

\*données au 30 juin 2000

---

#### Mission

---

SITQ Immobilier a pour mission d'offrir à ses clients investisseurs des produits, des ressources et une organisation de haute qualité pour la constitution, le suivi, la rentabilité et la liquidité d'un portefeuille immobilier diversifié et de fournir à ses clients locataires des espaces locaux de choix et un environnement stimulant et propice au développement de leur entreprise.

---

#### Valeurs de l'entreprise

---

- **La qualité du service**, le fondement de la fidélité du client.
- **L'intégrité**, dans les relations avec les clients et entre les membres du personnel.
- **L'importance des ressources humaines**, gage de la compétence, de l'engagement et de la mobilisation de chaque membre du personnel.
- **Le travail d'équipe**, pour une participation active à l'atteinte des objectifs.
- **L'efficacité**, par l'autonomie du personnel et l'amélioration constante des pratiques de gestion.
- **L'innovation**, par la recherche, la créativité et la reconnaissance des efforts et des réussites.
- **L'engagement social**, en jouant un rôle social et économique au sein des collectivités.

---

#### Historique

---

SITQ-BPA est une compagnie de gestion dont les activités, les honoraires et les dépenses sont reliés à la gestion des immeubles appartenant à SITQ-Immobilier.

L'unité opérationnelle « bureaux et parcs d'affaires » est une unité consolidée qui a vu le jour en juin 1999. En effet, SITQ-BPA est issue de la fusion des anciennes divisions Bureaux-Québec, Bureaux-Montréal et Montréal Industrielle.

Cette fusion a permis de regrouper l'expertise, d'améliorer la rapidité d'action et de rapprocher le pouvoir décisionnel de la clientèle.

---

### Historique Qualité

---

- **Démarrage de la démarche d'amélioration continue** : cette démarche a été amorcée en 1992 dans chacune des composantes de SITQ Immobilier et a fait l'objet de nombreuses sessions de sensibilisation et de formation.
- **Consolidation et assurance-qualité** : de 1994 à 1997, le travail des groupes d'amélioration de la qualité s'est poursuivi, en même temps que divers sondages furent menés sur les besoins des locataires et sur le climat organisationnel de l'entreprise; SITQ-BPA a fait l'objet d'une évaluation à l'aide du *QUALImètre*, en 1997 (cf :les anciennes divisions) et en 2000.
- **Maturité et avenir** : au cours de l'an 2000, tous les processus ont été révisés et répertoriés sur un support technologique intranet accessible à l'ensemble du personnel. Encouragée par la grande mention d'honneur obtenue par l'Unité des centres commerciaux SITQ aux Grands Prix québécois de la qualité 1999, SITQ-BPA s'est donné comme objectif d'obtenir à son tour au moins une mention.

---

### Points forts

---

- **La promotion des valeurs de la qualité** origine du vice-président de SITQ-BPA lui-même et est communiquée aux différents paliers de l'entreprise grâce à **la technique du déploiement des objectifs de qualité**.
- **Les processus d'affaires** sont tous officialisés et cartographiés et **peuvent être révisés de façon régulière** par les ressources intéressées.
- **La gestion des plans d'amélioration continue**, assurée en tout temps et par tous, constitue une préoccupation permanente.
- **L'importance du client** est nettement se traduit dans le processus de suivi et de rétroaction en regard des plaintes des clients locataires.
- **Une communication continue et directe** avec les principaux clients et fournisseurs est rendue possible grâce à la participation de ces derniers aux revues des opérations de l'entreprise.

- **Le recrutement de personnel qualifié** est bonifié par un programme suivi de mentorat, par un programme de formation professionnelle et par une stratégie d'encadrement (*coaching*).
- Une méthode efficace d'identification des **besoins de développement des ressources humaines et la qualité de la formation** dispensée témoignent de l'important investissement consenti dans l'amélioration des compétences des employés.
- **Les chartes de compétence**, avec grilles d'imputabilité, sont soigneusement révisées en fonction des conditions changeantes, dans un **souci d'équité** constant pour tous les intervenants.
- **Un Gala Qualité annuel**, auquel participent tous les hauts dirigeants de l'entreprise, souligne les réalisations concrètes résultant de projets soumis par les employés en matière de qualité des lieux et de service aux clients.
- **Un système de rémunération et de récompense** est bien intégré aux objectifs de l'entreprise.
- **Un bon système d'information de gestion** permet à l'entreprise de bien observer sa performance, principalement dans les secteurs opérationnel et financier.

---

Renseignements :  
Jacques La Rue  
Ministère de l'Industrie et du Commerce  
Tél. : (514) 499-2199, poste 5424