

Plan d'action stratégique 2019-2021

Service des immeubles

Adopté le 6 Mars 2019
par le Comité de direction du SI

Méthodologie

- Lors d'une séance de travail le 31 octobre 2018, les membres du Comité de direction ont identifié des enjeux et actions potentiels pouvant être inscrits au **Plan d'action stratégique 2019-2021**, en tenant compte de la **mission**, de la **vision**, des **valeurs** et de la **philosophie de gestion** du SI, et ce, à partir :
 - ✓ du Plan d'action stratégique du SI 2016-2018;
 - ✓ de la Planification stratégique UL 2017-2022; et
 - ✓ des dossiers et enjeux présents et à court terme du SI.
- Une démarche de consultation auprès des équipes des Directions adjointes au cours de laquelle les actions proposées ont été validées et bonifiées (complétée le 20 novembre 2018);
- Une démarche de consultation au VRA (complétée le 8 novembre 2018);
- Une séance de partage des constats avec l'équipe de direction et deux représentants par Direction adjointe (réalisée le 22 novembre 2018);

Méthodologie (suite)

- Une séance de validation, priorisation et préparation du calendrier de mise œuvre (réalisée le 13 décembre 2018).
- Consultation électronique auprès des employés du SI du 12 au 22 février 2019;
- Finalisation et adoption du Plan par le Comité de direction du SI le 6 mars 2019.

La Mission

Gérer, maintenir et développer les actifs immobiliers afin de supporter la mission de l'Université Laval, soient l'enseignement, la recherche et la vie communautaire, dans un objectif de développement durable, de qualité et de sécurité.

La Vision

Partenaire de votre réussite,
le Service des immeubles s'engage
à offrir un environnement et
des infrastructures durables
ainsi qu'une expérience client de qualité.

Les Valeurs

Le respect

- Favoriser des rapports humains et professionnels harmonieux, empreints de considération et de courtoisie;
- Chercher la coopération et le support mutuel entre les intervenants à l'interne ainsi qu'auprès des partenaires et des clients.

L'éthique de travail

- Faire preuve d'intégrité dans l'esprit et le respect des lois et règlements touchant aux différents domaines d'activité;
- Agir avec loyauté et engagement face aux différentes responsabilités;
- Appliquer avec rigueur les différentes politiques, directives et procédures qui ont cours dans le service et l'établissement.

Les Valeurs (suite)

La performance

- Rechercher l'efficacité et l'amélioration continue des résultats en tenant compte à la fois des aspects de qualité, de délai, de la santé, de la sécurité, du budget ainsi que du développement durable;
- Encourager l'innovation et la créativité;
- Valoriser une culture de la mesure.

Le partage de l'information

- Échanger les informations pertinentes à l'intérieur du SI dans un souci de collaboration;
- Être à l'écoute des besoins du personnel et des clients;
- Utiliser les mécanismes de communication et de suivi.

Les Valeurs (suite)

Les compétences

- Reconnaître la contribution, l'expertise et le dépassement du personnel;
- Être fiers des réalisations du SI et en faire la promotion;
- Valoriser le développement du personnel.

La Philosophie de gestion

Afin d'accomplir sa mission et en s'appuyant sur ses valeurs, l'équipe de gestion et le personnel du SI s'engagent collectivement à promouvoir et à mettre en œuvre une philosophie et une éthique de gestion basées sur les principes suivants :

- **Un leadership fort**

La réussite du SI s'appuie sur du personnel ayant la capacité de contribuer à mobiliser les collègues et les partenaires à l'atteinte d'un objectif commun.

- **L'esprit d'équipe**

Tous assument une responsabilité individuelle et collective pour l'avancement et le succès du SI et de l'UL. En ce sens, les décisions et les actions sont alimentées par le travail d'équipe dans un esprit d'entraide et de collaboration.

La Philosophie de gestion (suite)

- **La communication éthique**

L'écoute attentive et la communication respectueuse et franche sont privilégiées. Le dialogue constructif est essentiel dans un esprit d'ouverture aux autres et de compréhension commune des enjeux.

- **La responsabilité d'agir**

L'action et la prise de décision appartiennent à l'individu responsable de l'activité ou du résultat.

- **L'innovation**

Le développement et l'amélioration du SI passent par la remise en question des façons de faire, l'implantation de nouvelles technologies et de meilleures pratiques.

- **La mesure des résultats**

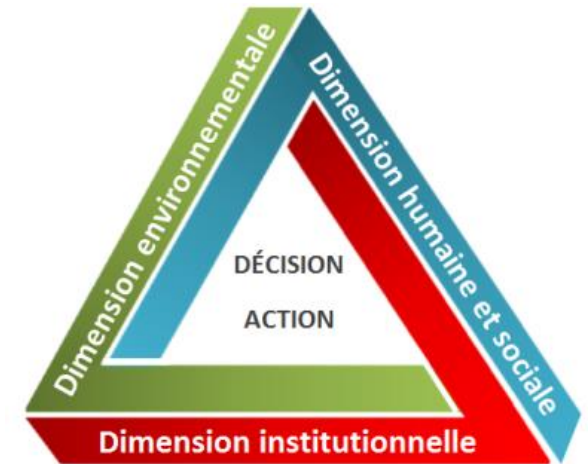
L'atteinte des objectifs est évaluée à l'aide de cibles et d'indicateurs pertinents.

La Philosophie de gestion (suite)

▪ Une approche socialement responsable

Les décisions et les actions sont guidées par les trois dimensions du développement durable :

- ✓ **La dimension humaine et sociale** tient compte des enjeux et des impacts sur le personnel, la communauté universitaire et la population en général;
- ✓ **La dimension environnementale** se fonde sur les impacts environnementaux à court, moyen et long terme;
- ✓ **La dimension institutionnelle** s'appuie sur une utilisation optimale des ressources dans le respect des règles, de la mission et des valeurs.



Contexte du Plan d'action stratégique

Le Plan d'action stratégique s'inscrit dans la démarche de la Planification stratégique de l'Université Laval. Les actions sont regroupées selon les trois axes de la Planification stratégique soient : l'expérience, l'engagement et l'excellence. La définition de ces axes a été déterminée selon la perspective du SI :

- **Expérience** : les actions déterminantes sur les attentes et la satisfaction de la clientèle;
- **Engagement** : les actions visant à fournir un environnement et des infrastructures durables de qualité et sécuritaires;
- **Excellence** : les actions et les processus visant à nous rendre plus performants et soutenir le mieux-être.

1. AXE EXPÉRIENCE

OBJECTIF : 1.1 Améliorer l'expérience client	
Actions	Priorité
1.1.1 Réviser l'organisation globale des demandes de service et suivi aux clients	1
1.1.2 Revoir la prise en charge, la communication, la réalisation et le suivi des activités du SI	1
1.1.3 Évaluer la satisfaction de la clientèle et déterminer des mesures d'amélioration	2

2. AXE ENGAGEMENT

OBJECTIF : 2.1 Offrir une infrastructure et un environnement durable de qualité et sécuritaire

Actions	Priorité
2.1.1 Préparer un Plan directeur immobilier UL	1
2.1.2 Préparer des Plans directeurs pavillonnaires notamment : <ul style="list-style-type: none">✓ pour le Pavillon Paul-Comtois✓ pour le Pavillon Alexandre-Vachon✓ pour le Pavillon de Charles-De Koninck	Sans objet
2.1.3 Préparer un Plan directeur énergétique (efficacité, innovation, développement et réduction des GES)	1
2.1.4 Réaliser le Complexe immobilier de l'INQ	1
2.1.5 Contribuer à la réalisation des projets d'infrastructures majeurs, notamment : <ul style="list-style-type: none">✓ le transport structurant✓ les résidences	Sans objet

3. AXE EXCELLENCE

OBJECTIF : 3.1 Mobiliser le plein potentiel du personnel du SI et assurer un environnement de travail adéquat

Actions	Priorité
3.1.1 Établir un plan de formation de développement professionnel des cadres et gestionnaires, spécifiquement pour le SI en collaboration avec le VRRH	2
3.1.2 Établir et mettre en œuvre des actions sur la mobilisation et le mieux-être des employés et des équipes du SI	1
3.1.3 Communiquer et valoriser les réalisations des équipes du SI	1
3.1.4 Optimiser les aménagements physiques des équipes	1

3. AXE EXCELLENCE (suite)

OBJECTIF : 3.2 Mettre en œuvre le Programme de Santé et Sécurité du travail du SI et son plan d'action

Actions	Priorité
3.2.1 Mettre en place la gouvernance en SST	1
3.2.2 Identifier et prioriser les principaux risques	1
3.2.3 Mettre en œuvre des mesures de prévention et de corrections	1
3.2.4 Identifier et suivre les indicateurs de performance	2

3. AXE EXCELLENCE (suite)

OBJECTIF : 3.3 Optimisation des processus	
Actions	Priorité
<p>3.3.1 Réviser l'organisation de la maintenance incluant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Les processus opérationnels;✓ Les programmes de fiabilité et maintenance;✓ La capacité et le volume d'activité;✓ Les responsabilités et l'organisation du travail dans et entre les équipes;✓ La structure organisationnelle, s'il y a lieu;✓ Les processus d'approvisionnement.	1

3. AXE EXCELLENCE (suite)

OBJECTIF : 3.3 Optimisation des processus	
Actions	Priorité
3.3.2 Poursuivre la mise en place la chaine de valeurs (processus) de la gestion des projets de construction incluant notamment : <ul style="list-style-type: none">✓ Le système d'information de gestion et du portefeuille de projets✓ La gestion documentaire✓ Les rôles et responsabilités✓ L'intégration de la mise en service	1
3.3.3. Mise en œuvre du BIM	2
3.3.4 Réviser la responsabilité du SI dans la gestion des salles de cours et autres espaces communs UL et la gestion du mobilier en collaboration avec le VRA	2

3. AXE EXCELLENCE (suite)

OBJECTIF : 3.4 Bonifier les outils de travail	
Actions	Priorité
3.4.1 Mettre en place une structure de gestion de la sécurité informatique	1
3.4.2. Élaborer le cadre de gestion des actifs : <ul style="list-style-type: none">✓ La gestion des espaces✓ La maintenance des systèmes et équipements ainsi que le maintien des infrastructures	3 3
3.4.3 Poursuivre l'optimisation et le déploiement de Maximo	1
3.4.4 Revoir la gestion documentaire	2
3.4..5 Élaborer et mettre à jour des plans maitres	1