

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2008

LAURÉAT D'UNE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière,
établissement ou filiale de grande entreprise

CAISSE POPULAIRE DESJARDINS DE FARNHAM

Directrice générale

Sylvie Campbell

Adjointe à la direction générale

Nathalie David

450 293-3613, poste 248

PROFIL

Fondée en 1952, la Caisse populaire Desjardins de Farnham est une coopérative de services financiers d'épargne et de crédit.

Son actif s'élève à 189 M\$ et son volume d'affaires, à 382 M\$. La caisse compte 8 300 membres. Elle est notamment gouvernée par un conseil d'administration et par un conseil de surveillance formé de membres.

Au total, 40 employés composent l'équipe de la Caisse de Farnham. Ses activités sont concentrées dans un seul point de service desservant principalement une clientèle locale.

MISSION

La Caisse populaire Desjardins de Farnham s'est donné pour mission de répondre pleinement aux besoins financiers de ses membres et de ses clients et de suivre ceux-ci à chaque étape de leur vie financière.

Elle travaille également au progrès de son milieu social.

En ce qui concerne son personnel, elle favorise un milieu de travail dynamique, elle encourage la participation et l'engagement des employés et elle reconnaît leur contribution à l'excellence de la qualité du service à la clientèle.

HISTORIQUE QUALITÉ

1995-2000 : réingénierie touchant principalement la structure de gestion des ressources humaines, du système informatique et des processus.

2000 : examen de la performance organisationnelle des secteurs d'activité.

2003 : création d'un comité qualité, à la suite d'un sondage interne portant sur la perception de la notion de qualité.

2004 : utilisation du QUALmètre pour établir les bases de la planification stratégique 2006-2008.

PRINCIPALES FORCES

La Caisse populaire Desjardins de Farnham se distingue notamment par le fait qu'elle pratique une communication à tous les niveaux. Cette façon de faire favorise la contribution du personnel à l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de la Caisse.

De plus, la Caisse utilise judicieusement des indicateurs et des données pour contrôler ses processus et ajuster ses actions. Les pratiques de gestion innovatrices qu'elle sait mettre en place en font un leader au sein du Mouvement Desjardins.

Les éléments de force suivants méritent également d'être signalés.

- Cohérence de l'approche utilisée par les gestionnaires en matière de communication, de mobilisation et de diffusion du plan stratégique.
- Processus bien défini pour documenter les connaissances.
- Analyses systématiques de l'environnement interne et externe.
- Objectifs stratégiques donnant lieu à un plan d'action élaboré avec la participation de tous les niveaux hiérarchiques.
- Arrimage de la stratégie (et des mesures de performance) à la gestion du rendement et au régime d'intéressement des employés.
- Marge de manœuvre discrétionnaire accordée aux employés pour régler immédiatement les plaintes des clients.
- Comité « qualité de vie au travail » dans le but d'améliorer les conditions de travail.
- Performance supérieure en matière de formation et de développement des ressources humaines.
- Objectifs pour 2006 et 2007 atteints, voire même dépassés.