

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2010

## LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie organisme à but non lucratif et association

## CENTRE SPÉCIALISÉ DE TECHNOLOGIE PHYSIQUE DU QUÉBEC INC.

### Président-directeur général

Jean Lachance

### Responsable qualité

Sylvie Boulet  
418 856-4350, poste 150

### PROFIL

Organisme à but non lucratif établi à La Pocatière, le Centre spécialisé de technologie physique du Québec (CSTPQ) est un centre collégial de transfert technologique affilié au Cégep de La Pocatière desservant les entreprises du Québec. Grâce à ses activités de recherche appliquée, d'aide technique à l'entreprise et d'information, il contribue à l'élaboration et à la réalisation de projets d'innovation technologique, à l'implantation de technologies nouvelles et à leur diffusion, ainsi qu'au développement régional.

Le CSTPQ compte plus de quarante employés qui œuvrent notamment en génie mécanique, électrique, électronique et informatique. Il applique les compétences de son équipe au développement de produits et à l'amélioration des procédés de production. Ce faisant, il met son savoir-faire technologique et d'autres expertises à la disposition de ses clients, notamment par la recherche appliquée, l'aide technique et l'information.

### HISTORIQUE QUALITÉ

- 2000 :** Accréditation ISO 9001:1994. Adoption d'une politique qualité et établissement d'objectifs qualité, de méthodes de travail et de procédures de contrôle afin de permettre le contrôle et l'amélioration continue de l'organisation.
- 2004 :** Conformation à la nouvelle norme ISO 9001:2000 (notamment la gestion par processus).  
Restructuration complète du système qualité, qui se présente dorénavant sous la forme plus conviviale et accessible d'un site intranet.
- 2009 :** Reconduction de l'accréditation ISO 9001:2008 pour une durée de trois ans.

### PRINCIPALES FORCES

Le Centre spécialisé de technologie physique du Québec inc. a su exercer un leadership et un dynamisme dignes de mention. Ce leadership se traduit par une préoccupation d'excellence axée sur une véritable écoute de la clientèle et de ses employés, une gestion rigoureuse des processus et une préoccupation de la qualité et du développement durable.

**Leadership** – L'équipe de direction déploie des approches solides et systémiques pour inspirer, orienter et aligner les efforts de tous. Ce leadership se traduit par une gestion par objectifs dans un processus d'amélioration continue et par une gestion matricielle. La vision, les valeurs et l'engagement qualité ont été partagés avec les cadres et les employés. Les objectifs proposent des défis intéressants, concrétisés et mesurés par des suivis. De plus, les dirigeants s'acquittent de leurs responsabilités éthiques, légales et sociales par un engagement actif et dans de multiples interventions dans le milieu. L'organisation oriente et aligne les efforts de tous, est à l'écoute de ses employés, propose des valeurs claires et stimule l'engagement. Elle a défini ses orientations, n'hésite pas à recourir à des ressources externes pour mieux encadrer ses actions et s'inscrit sans restriction dans une démarche qualité, étant accréditée et recertifiée ISO 9001. En outre, elle a pris un virage vert majeur et adopté des initiatives originales dans sa communauté.

**Planification stratégique** – L'organisation se distingue par une planification stratégique quinquennale qui prend en compte les besoins des clients et des partenaires d'affaires. Des orientations stratégiques ont été clairement définies suivant trois axes : croissance d'équipe dynamique et performante, développement d'expertise grâce à l'acquisition d'infrastructure de recherche et amélioration de la solidité financière. Un plan de travail annuel est ensuite défini couvrant la structure organisationnelle, la mission, la vision, les valeurs et le positionnement par rapport à d'autres centres de transfert de technologies, de même que les principaux éléments du contexte externe et interne.

**Orientation clients** – Afin de répondre aux nombreuses demandes du marché, le CSTPQ se démarque par l'effort déployé en collaboration avec ses partenaires, clients et employés afin de recueillir toute l'information pertinente à son développement d'affaires et au maintien d'une excellente relation clients. Il continue de s'investir afin d'être à l'affût de tous les besoins actuels ou futurs dans son créneau d'activité. Il s'emploie également à détecter et à appuyer les secteurs émergents pour ainsi saisir les opportunités d'affaires. Au fil du temps, l'organisation s'est dotée de nombreux outils afin de bien cerner et gérer la relation clients. En outre, le CSTPQ se préoccupe quotidiennement de satisfaire ses clients et ses différents partenaires : suivi étroit auprès de la clientèle, rigueur des processus,

implication de tous les employés dans la bonne marche des activités, recherche d'analyse des données sur la clientèle, participation active dans divers comités avec les partenaires. Par sa relation quotidienne de transparence et de convivialité qu'elle démontre tant auprès de ses clients, de ses partenaires et de ses employés, de nombreux projets de développement et d'implantation ont vu le jour. L'organisation se distingue par sa rapidité d'adaptation aux divers changements et aux exigences de sa clientèle.

**Mesure, analyse et gestion de l'information** – L'organisation s'est dotée de plusieurs sources d'informations fiables afin de recueillir les informations pertinentes pour ses opérations. L'analyse de la satisfaction des clients, l'opinion des employés, les résultats d'audits, les demandes d'actions correctives ou préventives et le suivi des indicateurs sont autant de moyens pris pour améliorer continuellement les performances. Le CSTPQ se distingue en matière de sécurité des données.

**Gestion des processus** – L'organisation porte une attention particulière à ses processus stratégiques, dans lesquels la direction générale s'implique. La certification ISO 9001 sans restriction confirme que le CSTPQ est soucieux de maintenir de hauts niveaux de performance. Le Centre porte une attention à certains processus stratégiques, notamment pour les projets en recherche-développement et la sous-traitance (audits internes, suivi de l'avancement et de la perception de la satisfaction ou non du client, suivis rétrospectifs pour des projets d'envergure, évaluation à la réception de la marchandise).

**Innovation** – Les marchés compétitifs liés aux clients que le Centre dessert accentuent l'importance que l'organisation porte à ses processus, à l'investissement de plus de 3 % dans la formation et au partage de l'information qui rend les employés polyvalents et innovateurs. L'innovation est l'affaire de tous et, en étant à l'écoute des besoins, le CSTPQ s'est notamment lancé dans l'aventure du soudage laser en acquérant des équipements de pointe et en prenant un tournant déterminant pour le développement d'un projet de détection des chutes pour les personnes âgées.