

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2010

## LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME de services indépendante

### Pluritec

#### Président

Jonathan Duguay

#### Responsable qualité

Marie Héroux  
819 379-8010, poste

---

#### PROFIL

Pluritec a pour mission d'offrir des services de consultation en ingénierie adaptés aux besoins de sa clientèle, tout en appliquant les principes de développement durable.

En 2009, Pluritec devient la plus grande équipe locale d'ingénierie en Mauricie et au Centre-du-Québec et compte 19 actionnaires. Elle œuvre principalement dans le secteur public, mais a également des clients dans le secteur privé.

Cette firme fondée en 1972 et située à Trois-Rivières compte 105 employés permanents. L'intégrité, le respect, la compétence et l'engagement constituent les valeurs qui animent les actions et les décisions des membres de l'entreprise.

---

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- 1995** Adoption de la philosophie de la qualité totale et implantation de la norme ISO-9001.
- 1996** Accréditation ISO-9001, puis mises à jour.
- 2009** Révision entière du système de gestion de la qualité et intégration des principes ISO 9004.

---

#### PRINCIPALES FORCES

Pluritec se signale pour avoir mis en place un leadership inspirant et basé sur des valeurs fortes. Elle se caractérise également pour son attention accordée aux clients et au marché.

**Leadership** – Le style de leadership de Pluritec est mobilisant et inspirant, car fondé sur l'exemple. Les valeurs personnelles des dirigeants en matière de développement durable et d'implication sociale se reflètent sur l'ensemble de l'équipe et développent un fort sentiment d'appartenance chez les employés, prouvé par un taux de roulement minime. Que ce soit par la participation à des marches contre le cancer, des collectes de fonds pour la sclérose en plaque ou pour Centraide, les initiatives d'implication sociale

personnelles sont fréquentes et fortement encouragées.

**Culture d'entreprise axée sur la responsabilisation des employés et sur la complicité au travail**

– Quelques exemples : porte toujours ouverte de la haute direction, rencontre annuelle avec le président, multiples rencontres de coordination, communication fluide, nombreuses activités sociales, organisation du travail tournant autour du chargé de projet, implication dans la communauté, attention accordée au bien-être des employés. Cette culture représente une force en accordant à Pluritec une flexibilité qui lui permet de réagir rapidement aux changements.

**Attention accordée aux clients et satisfaction de la clientèle**

– Pluritec connaît son marché et prend différents moyens pour conserver d'excellentes relations avec sa clientèle. L'organisation du travail, l'affectation d'un dirigeant aux clients majeurs, le processus de gestion de projet, la veille et le réseautage sont quelques exemples d'approches systématiques et bien déployées démontrant l'attention accordée aux clients et aux marchés par Pluritec. Pour se distinguer de la compétition, l'entreprise accorde de l'importance à la relation des chargés de projet avec leur client, à la nomination d'un directeur pour chaque client majeur, à la formation continue tant des ingénieurs que des dessinateurs ainsi qu'à la mise en place d'un processus rigoureux de gestion de projet.

**Mesure, analyse et gestion de l'information**

– Une foule de données pertinentes à l'amélioration de la performance sont compilées, analysées et diffusées au sein de l'entreprise afin d'accroître les savoirs des employés. Pluritec se base sur une analyse fiable de l'information, et ce, dans l'optique de gérer par les faits.

**Ressources humaines** – Plusieurs pratiques favorisent le développement du potentiel des employés, leur bien-être et leur satisfaction. L'environnement de travail est enchanteur, le travail d'équipe est la norme avec un chargé de projet à la tête de celle-ci, les rencontres hebdomadaires de discipline assurent la cohérence entre les besoins des employés, tandis que les mandats et les retours d'expérience permettent l'échange des leçons apprises. En fait, la communication bidirectionnelle est une très grande force chez Pluritec, ce qui favorise la rapidité du partage d'information et accroît les possibilités d'améliorations des produits et services de l'entreprise. Ces pratiques systématiques

répondant aux exigences de base favorisent l'initiative, la collaboration, la responsabilisation des ressources, le développement des compétences de même que l'attention tournée vers les clients. En outre, Pluritec a mis en place différentes approches qui affirment son engagement envers le développement des compétences des employés et la formation de la relève, soit par le parrainage des futurs chargés de projet, par le mentorat des ingénieurs juniors et par l'offre d'actionnariat.

**Maîtrise des processus clés** – Pluritec dispose d'un système de gestion de la qualité bien déployé. La plupart des processus clés et de soutien sont cartographiés et documentés. Le processus de gestion de projet, qui est au centre de la création de valeur, est pleinement maîtrisé. La gestion de la qualité permet à Pluritec d'être orientée client. En outre, Pluritec utilise plusieurs approches pour communiquer ses exigences qualité. La formalisation des processus créant de la valeur a permis d'uniformiser les pratiques et de choisir les meilleures entre celles ayant cours. Le client bénéficie de cette démarche qualité.

**Performance financière** – Cette performance est attribuable à une très forte productivité, qui à son tour entraîne le respect des exigences des clients et donc assure leur satisfaction. Tout cela engendre une clientèle fidèle qui assure de saines finances à l'entreprise.