

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2016

LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie Grande entreprise

Caisse Desjardins de la Nouvelle-Acadie

SAINT-JACQUES



PROFIL

Avec comme vision d'être une coopérative de services financiers intégrés, dynamique et fière partenaire de son milieu, la Caisse Desjardins de la Nouvelle-Acadie est un leader incontournable en gestion du patrimoine.

Grâce à l'appui de ses 19 employés au service de 6 050 membres, la Caisse se démarque tant par sa solidité financière que par la compétence de ses ressources humaines, la qualité de son service et ses relations avec sa clientèle.

LEADERSHIP

La Caisse encourage l'innovation, le développement des compétences et la créativité. Elle applique une approche bien déployée pour le développement de la communauté.

- Environnement propice à l'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation.
- Culture d'apprentissage basée sur le « droit à l'erreur ».
- Approche innovatrice pour assurer la relève au conseil d'administration : recrutement de stagiaires de niveau universitaire ayant un intérêt pour la coopération.
- Ristournes collectives via un fonds d'aide au développement du milieu.
- Politique de développement durable, gestion des matières résiduelles, achat de crédits de carbone, bornes de recharge publiques pour voitures électriques.

Directeur général

Guy Tremblay

Directeur développement des affaires

Sylvain Pominville

450 839-7211

HISTORIQUE QUALITÉ

- 1990 Programme de traitement des insatisfactions des membres « Ici, on vous écoute ».
- 1998 Revue en profondeur des façons de faire (processus, gestion des ressources humaines, nouveautés technologiques, etc.).
- 2005 Programme « Train de la qualité » (mise en place de 13 comportements considérés comme bases d'excellence du service).
- 2012 Premier exercice de planification stratégique pour 2013-2016.
Sondage de satisfaction auprès des membres et appropriation du QUALImètre.
- 2013 Adoption de valeurs spécifiques à la Caisse et complémentaires à celles du Mouvement Desjardins.
- 2015 Certification niveau 2 du programme Recyc-Québec
Engagement des dirigeants et du personnel à intégrer les principes de la Charte québécoise de la qualité.

Caisse Desjardins de la Nouvelle-Acadie

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La Caisse fait preuve d'une approche bien déployée dans l'identification de ses principales stratégies découlant de la planification stratégique.

- Informations stratégiques de soutien pour alimenter les réflexions et analyses sur les aspects importants de l'environnement et des prévisions.
- Interactions régulières des dirigeants avec le milieu, dont la participation à un dialogue régional.
- Résultats comparés avec trois groupes de référence, sur la base de 20 caractéristiques.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

L'excellence orientée client est très présente à la Caisse, de même que l'attention tournée vers le futur.

- Standards de service liés à la « promesse Desjardins » et répartis en cinq groupes avec au total 34 comportements.
- Utilisation de clients mystères.
- Plusieurs approches pour obtenir des informations auprès des membres actuels, anciens ou potentiels : « moments de vérité », taux net de recommandation, échanges avec les détracteurs, etc.
- Rencontres avec les clients pour connaître leurs besoins (méthode formelle d'entrevue, avec gabarit standardisé).
- Pouvoir discrétionnaire accordé au personnel pour le traitement des plaintes.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La Caisse porte une attention particulière à l'accessibilité et à la fiabilité des données et à la gestion par les faits.

- Suivi de la performance (tableaux de bord et revues) et réunions avec les employés toutes les deux semaines.
- Revues de performance et d'analyses pour identifier les priorités d'amélioration et les opportunités d'innovation.
- Plans de mesures d'urgence prévoyant notamment l'utilisation de bordereaux papier en cas de panne électrique.
- Bilan effectué après un incident majeur et plan d'action pour en prévenir la répétition.
- Attestation annuelle de lecture du code d'éthique par les employés et engagement de confidentialité signé par les dirigeants devant l'assemblée générale.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

- La Caisse se signale par l'alignement de son fonctionnement pour le recrutement, le développement des employés et l'évaluation de leur rendement.
- Plan d'intégration des nouveaux employés comprenant la communication de la vision, des valeurs, des enjeux et des attentes, avec suivi en continu.
- Concours entre caisses sur la performance du service et cercle d'excellence au niveau régional.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

- Pour la mise en place de son système organisationnel et le déploiement de nouvelles solutions, la Caisse démontre sa flexibilité.
- Modèle organisationnel basé sur les besoins des membres de la Caisse et tenant compte des objectifs stratégiques.
- Exigences envers les fournisseurs selon quatre critères : coût, qualité du service, adaptation aux changements et valeurs.
- Prise en compte des modifications aux processus proposées par les partenaires.
- Indicateurs de gestion : coûts en personnel, revenu d'opération en proportion des salaires, croissance du volume d'affaires, nombre de rendez-vous par conseiller.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

En matière de finances et de marchés, la Caisse présente des niveaux de performance de bons à excellents ainsi que des résultats souvent meilleurs que ceux d'organisations comparables.

En outre, elle dépasse les organisations comparables dans de nombreux domaines : produits/services, processus, service à la clientèle, ressources humaines.