

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie Grande entreprise de services, établissement ou filiale de grande entreprise

Caisse Desjardins de la Nouvelle-Acadie

SAINT-JACQUES (LANAUDIÈRE)



Desjardins

Caisse de la Nouvelle-Acadie

Directeur général
Guy Tremblay

Directeur, Développement des affaires
Sylvain Pominville
450-839-7211, poste 7008212

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 de patrimoine.

Grâce à l'appui de ses 19 employés au service de 6 091 membres, la Caisse se démarque tant par sa solidité financière que par la compétence de ses ressources humaines, la qualité de son service avec ses membres et clients.

LEADERSHIP

Les gestionnaires de la Caisse démontrent un leadership visionnaire en ayant amené les dirigeants et les employés à adopter une vision et des valeurs qui complètent et augmentent celles promues par le Mouvement Desjardins. L'innovation y est à l'honneur, de même que le partage des leçons apprises et la créativité du personnel.

- Culture du droit à l'erreur pour favoriser l'autonomie et la responsabilisation.
- Dix-sept stratégies de communication pour l'appropriation des plans d'action.
- Tests de cohérence pour assurer l'alignement des plans avec la mission, les orientations, les valeurs et les axes de performance.
- Un « responsable de la conformité » et un « responsable en conformité » pour assurer l'application des contrôles et le soutien aux employés.

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.)
- 2008 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.
- 2016 Lauréate d'une Grande Mention aux Grands Prix québécois de la qualité
Promoteurs actifs et convaincus de l'outil de gestion QUALImètre.

Caisse Desjardins de la Nouvelle-Acadie

- Autoévaluation des dirigeants, évaluation de la direction générale par le conseil d'administration et évaluation des gestionnaires par la direction générale, le tout intégré au programme d'intéressement.
- Diagnostic en coopération et responsabilité sociale présenté au conseil d'administration.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le processus de planification stratégique de la Caisse aborde systématiquement les besoins de la clientèle, le contexte du marché et les opportunités qui s'offrent à elle.

- Analyse systémique de l'environnement interne et externe (FFMO) et du contexte d'affaires (PESTEL).
- Tableau de bord avec 61 indicateurs déclinés selon les six axes de performance de la caisse.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

La Caisse sait promouvoir l'excellence orientée client et fait preuve d'une attention tournée vers le futur.

- Mesure du taux net de recommandation (le client explique les raisons de son évaluation et peut parler à un gestionnaire).
- Utilisation des réseaux sociaux sur toutes les plateformes pour se démarquer de la compétition, avec ciblage des jeunes.
- Trois niveaux de traitement des insatisfactions : par un employé disposant d'un pouvoir discrétionnaire, par un directeur ou le directeur général, par l'ombudsman du Mouvement Desjardins.
- Plaintes devant être réglées sur-le-champ ou dans un délai maximal de 24 heures, et par au plus deux intervenants.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La Caisse pratique une gestion par les faits, assure la qualité des informations, met l'accent sur l'apprentissage organisationnel et excelle dans l'élaboration de plans de continuité des affaires.

- Tableaux de bord corporatifs automatisés et personnalisés ; historiques et comparables (finances, marché, produits et services, clientèle, opérations et vente).
- Soixante-deux indicateurs et sous-indicateurs stratégiques suivis quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement ; trois groupes de comparaison.
- Nomination d'un « intendant des données » dans chaque secteur.

- Participation des employés et des gestionnaires à des cellules de codéveloppement pour favoriser l'innovation.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Grâce à un programme de formation et de développement en lien direct avec les objectifs stratégiques et à l'observation directe dans l'action par les gestionnaires, la Caisse sait valoriser ses employés et transférer les acquis.

- À l'embauche d'un nouvel employé : plan d'intégration et plan individualisé de formation et de développement des compétences.
- Analyse des besoins en effectifs basée sur le rapport « gestion des coûts par activité ».
- Programme de formation complet : compétences fondamentales, recherche de l'amélioration et de l'innovation, attention accordée aux clients, transfert des connaissances par le compagnonnage.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

La Caisse a mis en place un système organisationnel qui témoigne de sa préoccupation pour l'excellence orientée client et elle se démarque par le déploiement des nouveaux processus.

- Dix-neuf activités critiques ciblées dans le plan de continuité des activités.
- Systèmes d'information conçus pour diminuer les taux d'erreur par des processus à effet d'entonnoir.
- Fournisseurs sélectionnés selon : prix, qualité, innovation, responsabilité sociale et réciprocité d'affaires.
- Évaluation des processus opérationnels : coûts en personnel, revenu d'opération en proportion des salaires, croissance des affaires, nombre de rendez-vous par conseiller, taux net de recommandation.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

La Caisse se démarque particulièrement par ses résultats financiers et par ceux relatifs à sa performance sur les marchés.

- Excellentes performances des coûts en personnel/100 \$ d'actif, avec tendances nettement supérieures à trois groupes de comparaison.
- Audits classant la Caisse parmi les 24 sur 315 n'ayant aucun correctif à apporter.
- Taux de 100 % pour la fidélisation du personnel (nettement au-dessus de la cible et de la comparaison).