

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME indépendante de services

GSOFT
MONTRÉAL



Président et cofondateur
Simon De Baene

Responsable médias et visibilité
Catherine Salvail
514-969-1869

PROFIL

Avec pour mission d'avoir un impact positif dans la vie des gens au travail, GSoft s'emploie à créer des produits qui contribuent à l'épanouissement de près de 150 000 personnes dans plus de 110 pays.

Cette entreprise de quelque 200 employés établie à Montréal se spécialise dans le développement et l'intégration de solutions d'affaires dans le milieu du logiciel. L'un de ses produits sert à mesurer le niveau d'engagement des employés à l'aide de sondages en temps réel et GSoft l'applique à elle-même.

LEADERSHIP

GSoft a établi des approches favorisant la communication bidirectionnelle et l'engagement. Elle utilise pour ce faire de nombreux outils de communication ainsi que son propre outil Officevibe.

- Plateforme de communication collaborative Slack, infolettre interne mensuelle, journal détaillé diffusé par l'équipe financière, rencontres mensuelles avec le président-directeur général.
- Implication dans plusieurs causes sociales touchant principalement les enfants atteints de maladies graves (Journée de rêve à La Ronde).

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

GSoft manifeste une attention tournée vers le futur. Elle s'est fixé des objectifs ambitieux en matière de recrutement, de revenus et de nombre d'utilisateurs pour ses produits Officevibe et Sharegate.

- Planification stratégique sur un horizon d'un à trois ans au moyen d'une retraite stratégique annuelle.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 2006 Intégration de la qualité comme l'une des huit valeurs fondamentales de l'entreprise
- 2010 Décision d'axer toutes les décisions de l'entreprise sur le bonheur des employés

GSOFT

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Chez GSOFT, les approches pour consolider les relations avec les clients sont nombreuses et bien déployées.

- Blogue contenant des articles sur les meilleures pratiques et sur les changements technologiques à venir.
- Veille des forums de discussion et des groupes d'intérêts pour rejoindre les clients utilisant des plateformes publiques.
- Recueil des commentaires clients à l'aide du logiciel UserVoice et sollicitation de commentaires sur des fonctionnalités futures.
- Satisfaction de la clientèle évaluée par des sondages automatiques après achat et ensuite deux fois l'an.
- Clients potentiels sondés au moyen de courriels automatiquement envoyés durant la période d'essai.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

GSOFT possède bien entendu les outils nécessaires à la collecte et au traitement des données en temps réel et à la présentation de tableaux de bord.

- Suivi en temps réel de l'engagement des 200 employés grâce à la plateforme Officevibe que l'entreprise a développée pour ses propres clients.
- Outils de sécurité infonuagiques pour la gestion de la sécurité.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

En plus des nombreux moyens déployés pour faciliter un environnement de travail favorable et hors du commun, GSOFT valorise ses employés à l'aide de plusieurs approches.

- Espaces de travail multiples, murs sur lesquels on peut écrire, maisonnettes vitrées pour les réunions, salon avec barista et possibilité de pratiquer la planche à roulettes, postes de travail debout (pour se dégourdir les jambes).
- Évaluation systématique de la satisfaction des employés lors de rencontres mensuelles et annuelles, mais aussi grâce à Officevibe, le produit phare de l'entreprise.
- Mesure en temps réel de l'engagement des employés au moyen de courts sondages hebdomadaires où ceux-ci peuvent témoigner de leur sentiment envers l'entreprise.
- Style de gestion favorisant l'engagement et la rétention, notamment avec une hiérarchie minimisée et des équipes autogérées.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

GSOFT s'est dotée d'une approche Scrum/agile afin de développer ses produits de manière itérative et à faible risque pour ses clients et pour les acteurs du projet.

- Développement de logiciels effectué de manière, incrémentale et avec la validation du client.
- Intervention des développeurs, des spécialistes de produit et des services marketing et ventes au fur et à mesure du développement du produit.
- Communication des exigences aux employés : rencontre mensuelle générale enregistrée sur vidéo, rencontre mensuelle de sous-division, dépôt dans l'intranet des processus documentés.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

GSOFT affiche d'excellents résultats financiers sur une période de trois ans ainsi que plusieurs bons résultats en matière de produits, services, processus, service à la clientèle et gestion des ressources humaines.

- Forte hausse de l'adoption des versions avancées des logiciels par les clients.
- Très bonne performance pour le temps de réponse du service à la clientèle.
- Importante augmentation sur trois ans de la satisfaction client concernant le produit Sharegate.
- Très bons niveaux de performance pour le nombre d'embauches.
- Excellents niveaux de performance pour l'évolution du ratio de la marge nette et celle du rendement des capitaux propres.
- Très bons niveaux de performance pour l'évolution du chiffre d'affaires.