

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie PME indépendante de services

STI Maintenance inc.

JONQUIÈRE



Présidente - directrice générale
Claircy Proulx

Contrôleure
Josée Lajoie
418-699-5101, poste 2229

PROFIL

Grande experte en intégration des services et guidée dans toutes ses actions par l'excellence orientée client, STI Maintenance s'est donné pour mission d'aider ses clients à mieux gérer leurs actifs industriels, informatiques et immobiliers, ou leurs équipements de transport, et à faire la chasse aux pertes.

Cette firme de consultation de 64 employés établis à Jonquière s'emploie à bien soutenir les processus d'affaires et les pratiques des clients des secteurs privé et public.

LEADERSHIP

Les dirigeants de STI Maintenance font preuve de leadership grâce à une approche systématique pour définir et déployer les valeurs. En n'hésitant pas à recourir à de multiples modes de communication, ils savent faciliter la diffusion de ces valeurs et des objectifs.

- Valeurs partagées avec les employés dès leur embauche et dans le cadre de l'évaluation du rendement, avec les partenaires lors de discussions d'affaires et avec les clients lors de rencontres.
- Valeurs guidant le déroulement de chacun des projets ainsi que les relations entre collègues et avec les clients.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'attention tournée vers le futur est bien présente chez STI Maintenance.

- Participation des principaux collaborateurs de l'entreprise à une approche structurée de planification stratégique à plusieurs niveaux.

HISTORIQUE QUALITÉ

2007 Implantation d'un système qualité ISO 9001

STI Maintenance inc.

- Vision sur cinq ans et plan stratégique sur trois ans mis à jour annuellement.
- Grandes orientations : augmenter et diversifier les sources de revenus ; bâtir la relève et développer/ conserver l'expertise ; mettre en place l'infrastructure pour gérer la croissance.
- Analyse des répercussions découlant des plans effectuée en comité stratégique

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

- Le client est au cœur des préoccupations de STI Maintenance, tant en ce qui concerne la définition des produits et services que le degré de satisfaction quant à leur livraison.
- Offre de guichet unique permettant aux clients d'obtenir une gamme complète de produits et service en gestion des actifs (un avantage qui démarque l'entreprise de ses concurrents).
- Approche structurée d'écoute pour connaître les besoins et les attentes des clients : rencontres directes, rencontres de clients lors de colloques et de conférences, veille technologique, présence dans les médias sociaux, etc.
- Différents moyens pour connaître la satisfaction des clients : rencontres régulières en cours de projet ; intervention spécifique pour de nouveaux clients en fin de projet ; sondage éclair ou annuel et commentaires recueillis lors de conférences.
- Suivi de la relation clientèle soutenu par un système de type « CRM » (gestion de la relation client – GRC).

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

STI Maintenance manifeste une très grande préoccupation pour la sécurité et la fiabilité de ses systèmes. Elle valorise l'apprentissage organisationnel et individuel par l'identification des meilleures pratiques et elle gère par les faits en utilisant des données colligées et validées dans plusieurs systèmes.

- Approche systématique et efficace pour identifier les meilleures pratiques en fiabilité et sécurité des systèmes, les partager et les mettre en application : liste de compétences ; description des processus ; transfert de compétences par pairage ou doublement de poste ; formations partagées avec les membres des équipes ; mécanisme de suggestions et d'idées porteuses de bénéfices, etc.
- Démarche « Une relève pour chacun » pour favoriser la pérennité de l'entreprise.

- Collecte et validation des données à l'aide de logiciels utilisés tant pour la gestion du temps que pour la production de la paie et la facturation.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

L'entreprise se distingue par son approche systématique et efficace pour évaluer la performance de tous les employés, gestionnaires et actionnaires. Elle favorise en outre l'apprentissage organisationnel et individuel par la mise en place de plusieurs mécanismes.

- Évaluations des tâches réalisées et des comportements et attitudes attendus, en lien avec les objectifs de l'entreprise et avec l'attention à accorder aux clients.
- Besoins de formation identifiés à l'embauche et lors de l'évaluation annuelle.
- Prise en compte des changements technologiques et des rétroactions des employés lors des rencontres d'équipes.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'entreprise manifeste une préoccupation importante pour l'efficacité de ses processus. De même, elle s'emploie à bien contrôler les coûts des systèmes et des processus.

- Audits, demandes d'action correctives et revues de direction effectués dans le cadre du système qualité ISO 9001.
- Contrôle des coûts des systèmes et des processus basé sur la norme ISO 9001-2008.
- Plan d'urgence adopté en 2014 et revu en 2016, couvrant plusieurs situations : incendies, fuites de gaz, alertes à la bombe, etc.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

STI Maintenance se signale par le suivi des stratégies et des plans d'action et par ses résultats en ressources humaines.

- Diminution importante du temps de résolution des incidents et requêtes.
- Augmentation constante du nombre de clients.
- Augmentation importante des ventes dans le secteur minier.
- Très peu de plaintes clients de 2012 à 2014 et aucune plainte par la suite.
- Peu d'accidents, et très peu avec perte de temps.
- Croissance de 15% du chiffre d'affaires pour deux années sur trois.