

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2011

## LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie PME de services indépendante

## LES CONSEILLERS TRIGONE INC.

### Président-directeur général

Claude Riverin

### Vice-présidente Marketing et Développement des affaires

Carole Messaoudi

### Responsable du système qualité

Aline Hudon

---

#### PROFIL

Les Conseillers Trigone inc., qui compte une cinquantaine d'employés, se spécialise dans la conception de matériel de formation.

L'entreprise située à Saguenay fournit des services de consultation en formation, management stratégique, marketing, ressources humaines, amélioration continue et traduction.

Sous une nouvelle direction en 2002, Trigone se donne pour mission de contribuer de façon distinctive à optimiser la performance organisationnelle en harmonisant les stratégies d'affaires, le capital humain, les technologies et les procédés.

Trigone compte parmi ses clients de grandes organisations privées et parapubliques ainsi que de nombreuses PME et des organismes à but non lucratif.

Axée sur la production de résultats concrets, l'entreprise peut compter sur une équipe multidisciplinaire et une gestion efficace pour offrir à sa clientèle une offre intégrée alliant les aspects stratégiques, technologiques et humains.

---

#### HISTORIQUE QUALITÉ

1996 : Adoption d'un système qualité et certification ISO 9011:1994 pour les services de formation et d'édition.

2003 : Certification ISO 9001:2000. Optimisation du système et des façons de faire. Maintien du certificat jusqu'à la fin de 2009.

2009 : Décision de ne pas renouveler la certification ISO en raison de la crise financière et du fait qu'aucun client ne l'exigeait. Maintien des processus et de la rigueur.

---

#### PRINCIPALES FORCES

**Leadership** – Trigone fait preuve d'une approche solide et efficace pour renforcer la culture de l'organisation. Cette culture est axée sur l'amélioration, la performance et le développement des compétences. La création d'une coopérative de travailleurs actionnaires est un apport important pour l'atteinte de cet objectif.

**Planification stratégique** – Par son approche innovatrice, Trigone démontre le déploiement et l'intégration de ses orientations stratégiques dans tous ses secteurs. Sa planification se décline en plans d'action visant des objectifs de

croissance des ventes par couple produit-marché, par unité administrative et par employé.

Six mesures de la performance assurent l'atteinte des objectifs clés. Deux portent sur le rendement financier, deux autres sur l'efficacité des efforts de vente et les deux derniers sur les résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

**Attention accordée aux clients et au marché** – Trigone a su mettre en place divers moyens (rôle des chargés de projet, processus de traitement systématique des plaintes, sondage clientèle et évaluation de ses interventions en cours) pour connaître le degré de satisfaction de ses clients pendant et après ses mandats.

Les résultats des évaluations sont diffusés dans toute l'organisation et utilisés pour améliorer le choix des objectifs et des indicateurs, la mise au point de produits ou le développement de marchés ainsi que les façons de faire.

Trigone établit systématiquement les caractéristiques de ses marchés actuels et futurs en se comparant avec ses concurrents par couple-marché et en procédant à une segmentation précise.

En plus d'une veille bien déployée, Trigone démontre qu'elle applique une approche systématique et efficace pour préciser les attentes de sa clientèle actuelle et potentielle. Cette approche, bien déployée, est soumise à l'amélioration continue et systématique des outils d'analyse des besoins, basée sur les faits.

**Mesure, analyse et gestion de l'information** – Trigone utilise une approche systématique et bien déployée du suivi de ses indicateurs stratégiques, liés à ses enjeux et à ses priorités.

Elle assure en tout temps la disponibilité rapide des informations utiles à ses employés, soit au siège social ou ailleurs. Ces données, dont certaines sont présentées sous la forme de tableaux de bord, couvrent principalement les aspects financiers.

**Attention accordée aux ressources humaines** – Trigone a implanté plusieurs approches bien déployées et systématiques en matière de gestion des ressources humaines :

- évaluation du rendement portant sur la triade valeurs, compétences et performance ;
- coopérative de travailleurs ;
- nombreux programmes et politiques soumis annuellement à un processus d'amélioration ;
- attention tournée vers l'avenir par la gestion de sa relève.

Trigone témoigne ainsi d'une vision systémique et d'un fort intérêt pour la valorisation du personnel.

Par ailleurs, Trigone favorise systématiquement la collaboration ainsi que l'acquisition et le partage de connaissances. Elle privilégie notamment le travail d'équipe avec un directeur de pratique qui agit comme accompagnateur.

**Gestion des processus** – Trigone concentre principalement ses efforts sur les processus clés à valeur ajoutée et sur les processus de gestion des ressources humaines.

L'approche de gestion de projet assure l'évaluation des exigences des clients et leur diffusion aux employés et aux fournisseurs, tout au long du processus. Cela met en lumière une attitude d'excellence orientée client et une recherche constante pour assurer la qualité des services.