

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2013

## LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME de services indépendante

## ALIA CONSEIL



### PROFIL

Fondée en 1994 et présente à Montréal, Québec, Saguenay et Sept-Îles, ALIA Conseil se veut une référence en termes d'excellence et de développement organisationnel. Avec pour mission d'accroître la performance et la santé des organisations, elle mise sur les personnes comme levier de développement.

Comptant sur un effectif de 90 employés, elle offre six axes de service pour aider les leaders et les organisations de demain à se développer :

- conseil stratégique en gestion des organisations;
- fidélisation et engagement du personnel;
- conception et gestion de la formation;
- développement du leadership;
- gestion et mise en place du changement;
- employabilité, reclassement et intégration de la main-d'œuvre.

### PRINCIPALES FORCES

#### LEADERSHIP

##### Complicité au quotidien

ALIA Conseil accorde beaucoup d'importance à la cohérence entre les valeurs qu'elle prône et ses décisions d'affaires. L'une de ces valeurs est la complicité, qu'elle fait vivre au quotidien grâce au recours à la communication bidirectionnelle.

C'est pourquoi l'on peut dire que le leadership constitue l'un des leviers de l'entreprise : la couleur dont elle se revêt déteint sur ses employés.

ASSOCIÉE, PRÉSIDENTE-DIRECTRICE  
GÉNÉRALE

Catherine Privé

ASSOCIÉ ET VICE-PRÉSIDENT,  
FINANCES, ADMINISTRATION  
ET TECHNOLOGIE

Patrick Rivard

514 595-0701, poste 3328

### HISTORIQUE QUALITÉ

- 2004-2005** Cartographie des processus d'édition et de conception de produits de formation, avec points de contrôle de qualité
- 2006** Cartographie du processus de gestion de projet, avec points de contrôle de qualité
- 2007** Cartographie du processus de gestion administrative, avec points de contrôle de qualité
- 2008-2012** Normes de qualité pour les processus spécialisés (ex. formation)
- 2009** Adoption du plan d'assurance qualité

# ALIA CONSEIL

Outre la complicité, ALIA Conseil prône l'apprentissage et la valorisation de ses ressources humaines. Elle innove continuellement, ainsi qu'en font foi les outils de gestion et de formation qu'elle a mis en place afin de créer de la valeur ajoutée pour les clients : Engage-O-Mètre<sup>MD</sup>, classes virtuelles, gestion d'équipe virtuelle et l'outil « Diagnostic Innovation ».

## **PLANIFICATION STRATÉGIQUE**

### **Recherche de résultats par une planification structurée et participative**

Chaque année depuis plus de 15 ans, ALIA Conseil réalise une démarche structurée de planification, comprenant notamment une analyse des forces et des faiblesses. Toute l'équipe de direction est impliquée, mais également les employés.

Il ressort de cet exercice cinq axes de déploiement alignés sur les objectifs stratégiques et communiqués à l'ensemble du personnel, notamment lors de la rentrée annuelle et des réunions de suivi. Quant aux besoins en ressources humaines nécessaires à la réalisation des plans d'action, ils sont revus deux fois l'an, ce qui donne à l'entreprise toute la flexibilité nécessaire pour atteindre ses objectifs.

## **MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION**

### **Gestion par les faits, protection de l'information, nouvelles technologies**

Pour assurer la mesure et le suivi des projets, ALIA Conseil s'est dotée d'outils de gestion qui lui permettent de s'appuyer sur des données et des faits pour prendre ses décisions. C'est ainsi que l'évaluation de la performance individuelle est basée sur des critères bien établis et encadrée par un processus structuré.

Afin d'assurer la fiabilité des données et la protection de l'information, l'entreprise a adopté des procédures de contrôle et des méthodes informatiques robustes et exigeantes pour une PME : confidentialité des données au moyen de droits d'accès ciblés par utilisateur, accès à distance par un réseau privé virtuel, mises à jour régulières des logiciels antivirus, serveurs structurés en miroir pour le maintien des opérations en cas de panne, copies de sécurité du serveur, etc.

## **ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES**

### **Amélioration des compétences**

La planification de la main-d'œuvre pratiquée chez ALIA Conseil s'aligne sur les orientations et les priorités stratégiques de l'entreprise. Celle-ci dispose d'un processus systématique d'évaluation de la performance et investit dans l'amélioration de la compétence de tous les employés.

Justement, ALIA Conseil dispose d'outils pour connaître les domaines de compétence et le niveau de maîtrise de son personnel, ce qui est très utile pour établir les priorités de développement organisationnel. En outre, l'entreprise utilise son produit phare pour évaluer l'engagement de ses employés. Voilà qui démontre de la cohérence entre les actions d'ALIA Conseil et ses trois valeurs : l'innovation, le sur-mesure et la complicité.

## **FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL**

### **Qualité normalisée, suivi des coûts**

Étant donné qu'elle documente et améliore constamment ses processus – avec points de contrôle et normes de qualité –, ALIA Conseil s'assure de rendre des services de qualité et reproductibles par plusieurs personnes-ressources, ce qui augmente d'autant sa flexibilité.

Enfin, l'entreprise suit les coûts de ses processus à l'aide des systèmes d'information de gestion et en extrait des rapports destinés aux dirigeants et aux responsables concernés.