

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

## LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME de services indépendante

Groupe ID  
SAGUENAY



**GROUPE ID**

### PROFIL

Fondé en 1986 à Chicoutimi et comptant 45 employés, Groupe ID est le développeur d'un logiciel de gestion de la sécurité en milieu de travail.

Toujours établi à Saguenay, Groupe ID est également présent dans la région de Montréal, avec un bureau à Longueuil.

Comptant plus de 25 ans de travail d'équipe et d'innovation, Groupe ID se veut la référence technologique au Canada et en Amérique du Nord quant à la sécurité des personnes.

### LEADERSHIP

#### Humanisme et amélioration continue

Les dirigeants de Groupe ID ont su démontrer qu'ils incarnent les valeurs de l'entreprise et constituent des modèles dans l'organisation.

- Leadership du président et de son équipe, basé sur les valeurs de l'organisation, et diffusion de la culture de l'entreprise auprès de tous les employés.
- Valeurs humanistes partagées et traduites dans tous les processus internes.
- Communications amples et fréquentes au service de l'amélioration continue.

PRÉSIDENT

Mario Saucier

COORDONNATRICE VENTES ET MARKETING

Virginie Gilbert

418 545-9265 poste 243

### HISTORIQUE QUALITÉ

- |           |   |
|-----------|---|
| 2000-2004 | Établissement de la fonction « assurance-qualité » pour l'équipe de développement informatique    |
| 2007      | Début de l'utilisation du concept de « force motrice » pour le processus de réflexion stratégique |
| 2013      | Transition d'un concept « expertise / savoir-faire » à un concept « produit »                     |
- Membre du comité de la norme CSA-Z460 – maîtrise des énergies dangereuses (cadenassage et autres méthodes)

# Groupe ID

- Stratégie de communication bidirectionnelle couvrant tous les aspects : indicateurs, suivi des orientations, nouveaux projets, capital humain, opérations, etc.
- Plan de communication interne pour chaque département.
- Transfert des connaissances : jumelage nouveaux / expérimentés, réunions d'équipe comportant un point « partage des meilleures pratiques » et sessions internes de formation.

## **PLANIFICATION STRATÉGIQUE**

### **Solide orientation vers l'avenir**

Groupe ID accorde une grande importance à la planification stratégique et témoigne d'une attention tournée vers le futur.

- Planification stratégique rigoureuse, exhaustive et efficace (objectifs de revenus sur quatre ou cinq ans, cibles budgétaires annuelles par services et marchés visés).
- Planification stratégique déployée au moyen de tactiques opérationnelles offensives (TOO) et de préoccupations critiques (PC).
- Objectifs stratégiques débutant par le mot « vendre ».

## **ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ**

### **Médias sociaux et utilisation réelle des données**

Groupe ID s'assure d'être constamment à l'écoute de sa clientèle (réseaux sociaux et autres approches directes).

- Quatre groupes sur LinkedIn pour démontrer son expertise, vendre son produit et animer une communauté d'utilisateurs de son logiciel.
- Trois catégories d'approches pour connaître les besoins et les attentes des clients : écoute directe, médias traditionnels et sociaux, questionnaire d'évaluation.
- Informations colligées dans trois systèmes informatiques et présentées hebdomadairement.

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

### **Performance au quotidien et transfert des connaissances**

La mesure de la performance est intégrée dans le quotidien de l'entreprise, qui reste focalisée sur ses objectifs d'affaires et l'amélioration continue.

- Collecte et analyse des données traduites en informations de gestion avec indicateurs reliés aux objectifs stratégiques et couvrant tous les départements.
- Mise à jour des indicateurs par chaque directeur, puis communication lors de la réunion de direction stratégique et de quatre autres réunions hebdomadaires.
- Plans de redressement en cas d'écart par rapport à la cible.

## **ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES**

### **Le développement individuel à la base de tout**

Le système de gestion des ressources humaines de Groupe ID a été élaboré selon une approche systémique.

- Programme individuel de développement servant d'approche pour gérer la performance, les besoins de formation, la mobilisation, les bonis annuels et l'alignement stratégique.
- Prise en compte du « savoir-être » dans l'établissement du boni annuel.
- Profil de compétences pour chaque type de poste.
- Accueil et intégration des nouveaux employés par le président lui-même.
- Évaluation en continu de la mobilisation des employés.

## **ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL**

### **Gestion par les faits hautement stratégique**

La gestion par les faits est intégrée au quotidien dans la vie de l'organisation.

- Cartographie des principaux processus clés pour assurer la reproductibilité et la clarté des opérations.
- « Filtre stratégique » pour assurer que les opportunités d'affaires soient évaluées en fonction du modèle d'affaires et des stratégies.
- Directeurs alertés en cas d'écarts dépassant un seuil déterminé, afin de pouvoir agir rapidement.

## **RÉSULTATS DE L'ORGANISATION**

### **Bons résultats financiers**

Groupe ID dispose de nombreux indicateurs pour l'aider à maintenir le cap sur ses objectifs.

- Cibles dépassées : nombre de soumissions gagnées, taux d'occupation de l'équipe Développement, taux d'efficacité des projets.
- Diminution importante du taux de roulement du personnel.
- Bons résultats et tendance favorable en ce qui concerne le chiffre d'affaires et les profits.