

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

INO
QUÉBEC



PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jean-Yves Roy

GESTIONNAIRE

Pierre Bergeron

418 657-7406 poste 2295

PROFIL

Chef de file en développement de solutions optiques et photoniques à vocation industrielle au Canada, l'Institut national d'optique (INO), est un véritable moteur de l'économie du savoir. L'INO se spécialise en développement de solutions améliorant la compétitivité d'entreprises de toutes tailles dans une variété de secteurs.

Ce centre de recherche et de développement centré sur les besoins des industries québécoises et canadiennes propose un milieu sain et innovateur, fondé sur l'excellence, la communication et l'engagement, le tout au service du client.

Fondé en 1985, cet organisme à but non lucratif compte 178 employés hautement qualifiés et est situés dans le Parc technologique du Québec Métropolitain.

LEADERSHIP

Une véritable culture d'innovation et d'amélioration

L'INO a instauré une véritable culture d'innovation et d'amélioration continue grâce au caractère systémique de ses outils et approches.

- Culture de l'amélioration intégrée aux pratiques, grâce notamment au Système des processus intégrés.
- Sondages clientèle dont les résultats sont présentés aux employés.

HISTORIQUE QUALITÉ

| | |
|--------------|---|
| 1998 | Première approche d'assurance qualité |
| 2000 | Certification ISO 9001 |
| 2003+ | Sondage formel de la satisfaction de la clientèle |
| 2005+ | Projets de développement organisationnel visant les améliorations majeures de l'INO |
| 2009 | Adoption du Système des processus intégrés |
| 2012 | Création du Programme pour l'efficacité et la performance |
| 2012 | Balisage externe sur le ratio revenus externes/nombre d'employés |
| Chaque année | Exercice QUALmètre comme intrant au plan tactique de la planification stratégique |

INO

- Création des Prix INOvation reconnaissant à l'interne l'innovation technique, le travail d'équipe, la synergie et l'innovation dans les façons de faire.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Recherche de résultats et valeur ajoutée

L'INO s'est dotée d'un processus structuré de planification stratégique. Le déploiement des objectifs à tous les niveaux de l'organisation ainsi que leur suivi dans le cadre du programme d'évaluation et de développement de la performance ou des revues de performance mettent l'accent sur la recherche de résultats et la création de valeur ajoutée.

- Contribution de tous les niveaux de l'organisation et des principaux clients à la réalisation du plan stratégique.
- Plan inspiré d'une analyse de risques et d'une démarche SWOT.
- Objectifs validés par un comité consultatif en recherche et développement formé de représentants du monde des affaires, du milieu universitaire et d'organismes gouvernementaux.
- Planification stratégique liée à la relation clientèle, dans le cadre du processus de gestion des programmes.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Excellence orientée client

L'INO a mis en place des mécanismes structurés pour connaître les besoins de sa clientèle.

- Intégration de la satisfaction client au programme de reconnaissance financière et à l'élaboration de la planification stratégique.
- Approche de gestion par programme et territoire : rencontres et échanges directs avec le client, remue-méninges structurés, intégration des données clients dans une base de données.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Des données accessibles... mais bien sécurisées

Pour soutenir la prise de décisions et le partage des connaissances, l'INO a mis en place un système intégré de traitement et de diffusion de toutes ses données et informations.

- Outil d'intelligence d'affaires connecté à l'ensemble des systèmes d'information source.
- Accès instantané à près de 95 % du contenu (bases de données, pages web, banque documentaire).

- Infrastructure technologique de pointe (dont la virtualisation des serveurs), règles de sécurité strictes et disponibilité continue de l'information.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Approche systémique

Les processus de gestion des ressources humaines à l'INO témoignent du souci d'une approche systémique pour répondre aux enjeux organisationnels et valoriser les employés.

- Détermination des besoins en effectifs à partir du plan tactique.
- Évaluation et développement de la performance basés sur le plan stratégique et le budget annuel, avec processus automatisé.
- Sondage bisannuel sur le climat de travail et résultats traduits en objectifs stratégiques.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Gestion des processus totalement intégrée

La gestion par processus est soutenue par le Système des processus intégrés (SPI) et couvre l'ensemble des processus.

- Processus basés sur la création de valeur avec gestion intégrée dans le SPI.
- Plusieurs mécanismes pour contrôler et améliorer les processus (revue de performance mensuelle des indicateurs clés, balisage, programme de suggestions des employés, etc.).

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Des cibles dépassées

L'INO se démarque par ses remarquables niveaux de performance. Elle dépasse nombre de ses propres cibles telles que :

- nombre de transferts technologiques et de brevets déposés;
- contrôle des coûts de projet (WCPI);
- revenus annuels.

Elle atteint aussi d'autres résultats remarquables en ce qui concerne le taux d'autofinancement, les revenus annuels globaux par employé, les revenus externes totaux, la formation des employés, la satisfaction de la clientèle et le taux de rétention des employés.