

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2015

LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

Solutions Novika LA POCATIÈRE



DIRECTEUR GÉNÉRAL
Jean Lachance

RESPONSABLE QUALITÉ
Sylvie Boulet
418-856-4350 poste 150

PROFIL

Située à La Pocatière et comptant 52 employés, Solutions Novika peut se targuer d'être l'un des plus importants centres collégiaux de transfert de technologies au Québec.

Cet organisme à but non lucratif a su se réinventer afin de s'adapter aux réalités d'un marché assoiffé de solutions technologiques en génie mécanique, génie électrique, électronique et informatique.

Grâce à la participation active de professeurs et d'étudiants du cégep de La Pocatière, Novika dispose des ressources humaines et matérielles pour répondre efficacement aux demandes des entreprises en développement de produits, amélioration de procédés de production, développement informatique, écoénergie et développement de procédés laser.

LEADERSHIP

Les hauts dirigeants de Solutions Novika ont instauré une réelle culture d'amélioration continue tout en amenant l'organisation à contribuer au développement de sa communauté.

- Innovation dans les processus d'embauche/intégration des nouveaux employés et de gestion de la performance.

HISTORIQUE QUALITÉ

2000	Certification ISO 9001:1994. Adoption d'une politique qualité dont le principal objectif est la satisfaction des clients. Création d'une équipe qualité composée de deux personnes dont l'une est responsable du système qualité et représentante de la direction.
2004	Certification ISO 9001:2000.
2014-2015	Transition d'ISO 9001:2008 vers ISO 9001-2015.

Solutions Novika

- Processus appuyant la diffusion des valeurs, favorisant l'expression du potentiel des employés et contribuant au maintien d'un faible taux de roulement.
- Maillages avec les réseaux d'enseignement pour favoriser la relève et faire la promotion de carrières scientifiques.
- Chef de file dans le développement et l'utilisation de technologies axées sur le développement durable.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Novika se dote de cibles bien établies, précises et qui évoluent selon le contexte.

- Processus de planification stratégique systématique en six étapes clés avec mise à contribution de l'ensemble des parties prenantes, notamment les employés.
- Cibles portant aussi bien sur les résultats clés que sur les conditions à mettre en place pour les atteindre (ressources humaines, infrastructure de recherche spécialisée, financement).
- Plans annuels communiqués à tous les employés et objectifs personnels découlant des objectifs corporatifs.
- Suivi des cibles facilité par un outil de gestion intégrée (le « Portail ») et réalisé bimensuellement par le comité de direction.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Novika se démarque par le déploiement d'approches visant à bien connaître et à mieux satisfaire les besoins et attentes de ses clients actuels et futurs.

- Outil de suivi « L'entonnoir de prospection » et questionnaire de vérification de la satisfaction client.
- Offre de service incorporant de nouvelles opportunités technologiques pouvant mieux répondre aux besoins de la clientèle.
- Clients intégrés au processus de production, ce qui permet d'établir une relation à long terme avec la clientèle.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Novika s'appuie sur des approches systématiques de diffusion et d'analyse de l'information.

- Utilisation du « Portail » et d'un système de communication bidirectionnelle (comités aux divers niveaux hiérarchiques avec revues de performance).

- Contrôle de la conformité des processus par des audits internes et externes et mise en place de correctifs grâce à un fichier « Suivi des modifications et implantation ».

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Novika a développé une capacité d'attraction et de rétention du personnel qui lui assure une masse critique de compétences.

- Processus d'embauche innovateur : des employés rencontrent le candidat retenu pour s'assurer qu'il comprend bien la culture de l'organisation.
- Prise en charge des nouveaux employés par un accompagnateur attiré pour une durée de trois mois.
- Approche de formation très bien structurée.
- Axes de développement réévalués deux fois l'an et crédits attribués en cohérence avec les enjeux organisationnels.
- Soutien de la pérennité des expertises et des compétences (pairage, partage des acquis en formation).
- Environnement de travail et avantages offerts aux employés.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'organisation fait preuve de pensée systémique et témoigne d'une maîtrise de la gestion par les faits.

- Système qualité précisant l'apport de l'ensemble des contributeurs et diffusant efficacement les exigences à respecter.
- Documentation et contrôle des processus assurant la conformité du système
- Mise en place de correctifs et suivi.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Novika affiche des performances de bonnes à excellentes pour la majorité de ses indicateurs :

- performance financière ;
- leadership ;
- responsabilité sociale ;
- gestion de ses ressources humaines.