

# PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2018

## LAURÉAT – DISTINCTION RÉGIONALE

Catégorie PME de services indépendante

### Devicom

CHICOUTIMI

The logo for Devicom features the word "DEVICOM" in a bold, blue, sans-serif font. The letters are slightly spaced out, and the "V" and "I" are connected. The "O" is a solid circle.

Accompagnement stratégique en TI  
pour entreprises innovantes

#### PROFIL

« Transformation numérique » : tel est le vocable ambitieux qui gouverne l'offre de service de Dévicom, une entreprise de Saguenay spécialisée dans l'accompagnement stratégique en technologies de l'information.

Constatant le besoin grandissant des grandes industries pour des services hautement spécialisés en technologie informatique, Dévicom a su se démarquer par son expertise en architecture de systèmes et sécurité des réseaux. Elle peut compter pour cela sur l'expertise de ses 45 employés.

#### LEADERSHIP

Grâce notamment à son modèle de gestion par cercles, Dévicom fait preuve d'un leadership structuré et bien déployé.

- Déploiement des valeurs étendu aux clients.
- Passage d'une structure pyramidale à une gestion horizontale misant sur l'intelligence collective (cercles ayant chacun pour objectif de produire leurs « redevabilités »).
- Opinion du personnel sollicitée annuellement et lors de changements significatifs, avant la prise de décision.

Vice-présidente, Directrice générale  
France Lavoie

Adjointe administrative  
Nathalie Vaillancourt  
418 690-2774

#### HISTORIQUE QUALITÉ

2000 Certification ISO 9001

Application du système de management de la qualité au service d'accompagnement

Transition vers ISO 9001:2015

En processus d'implantation des normes ISO 27001 et ISO 27002

# Dévicom

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Dévicom prend soin d'étaler sa planification stratégique sur plusieurs années tout en maintenant des processus d'apprentissage à court terme.

- Processus de planification s'ajustant à la transformation de l'entreprise.
- Objectifs stratégiques revus au moins une fois par année.
- Réunions de croissance pour faire avancer les plans d'action.
- Modulation des ressources en fonction du potentiel des cibles commerciales.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

En ce qui concerne l'attention accordée aux clients, les approches de Dévicom sont systématiques et bien déployées, notamment en ce qui concerne le réseautage, la vigie et la recherche-développement.

- Participation aux conseils d'administration d'organisations régionales, présence dans les activités communautaires et échanges avec les directions des entreprises clientes.
- Commentaires des clients systématiquement recueillis et revus chaque semaine.
- Sondages de satisfaction comportant une question de balisage avec la concurrence.
- Cercles de spécialité par client pour favoriser la synergie entre employés.
- Besoins et attentes des clients suivis à chaque étape du projet.

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Dévicom est systématique et efficace en ce qui a trait à la mesure et à l'analyse de l'information. Bien déployées, ses approches s'intègrent aux processus opérationnels principaux.

- Gestion de la relation client (CRM) pour analyser et suivre les projets et effectuer un suivi des ventes.
- Récupération du système en cas d'urgence.
- Chaque ressource vérifie et valide la tâche de son prédécesseur avant de continuer le « cercle » opérationnel.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Dévicom a su mettre en place une gestion dite « holacratique » ainsi que le concept « d'entreprise libérée ».

- Mode de gestion holacratique (décentralisé) caractérisé par des équipes auto-organisées et autonomes (fin du mode pyramidal).
- Création de l'Académie Dévicom pour uniformiser les connaissances du personnel (nouvelle cohorte tous les quatre ans).

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Dévicom a mis en place des approches structurées concernant la gestion de projet et la facturation.

- Cycle d'amélioration continue des projets (réunions d'équipe, nouveaux résultats, actions correctives, comptes-rendus de direction, sondages clients, courriels clients).
- Coûts gérés en mode projet et revus lors des réunions hebdomadaires de suivi.
- Mesures d'urgence et de prévention en santé et en sécurité au travail présentées à l'embauche des employés et diffusées par courriel lors de mises à jour annuelles.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Dévicom a présenté des résultats avec de bonnes performances.

- Tendances favorables ce qui concerne la rétention du personnel.
- Investissements en formation supérieurs à l'objectif de 1 % de la masse salariale.
- Réduction de près de 45 % des coûts d'électricité et de 33 % des coûts d'énergies fossiles.
- Ratios du fonds de roulement supérieurs à ceux du secteur.