

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2019

LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie PME de services indépendante

Devolutions inc. LAVALTRIE



PROFIL

Fondée en 2004, Devolutions est l'exemple même d'une entreprise technologique ayant commencé dans un sous-sol à Lavaltrie et qui aujourd'hui aide des clients dans 130 pays à contrôler le chaos lié aux technologies de l'information.

Devolutions compte sur plus de 90 employés pour offrir des solutions sécurisées de gestion d'accès privilégié, de connexions à distance et de mots de passe.

LEADERSHIP

Devolutions se signale par des approches de leadership bien déployées et systématiques. Signalons entre autres une gestion terrain qui encourage une communication bidirectionnelle intégrée faisant intervenir tous les échelons de l'organisation.

- Gestion terrain (*management by walking around*) systématiquement déployée (apprentissage et intégration RH).
- Présence d'un conseiller juridique à temps plein pour le respect des obligations éthiques, légales et réglementaires.
- Approche consultative : boîte à suggestions électronique, autoévaluation, transferts de connaissances en cas de besoins externes.

Coordonnées

Président

David Hervieux

Coordonnateur des finances

Simon Roy

514 360-3686, poste 108

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

- 2014 Première certification Employeur remarquable, renouvelée en 2016 et en 2018.
- 2018 Démarche de certification SOC2, de type 2.
- 2018 Embauche d'un chef de la sécurité et affectation à plein temps d'une équipe de cybersécurité.

devolutions.net/

Devolutions inc.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Devolutions a su se donner une planification stratégique rigoureuse en adoptant des approches systématiques et efficaces qu'elle applique chaque année depuis plus de cinq ans.

- Processus de planification réalisé avec l'accompagnement du ministère de l'Économie et de l'Innovation.
- Classement et sélection des choix stratégiques selon leur impact et leur potentiel de réalisation à court terme.
- Détermination annuelle des objectifs stratégiques sur trois ans.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

En choisissant d'organiser l'essentiel de ses ressources et de ses efforts de commercialisation autour de son approche de marketing d'attraction (*inbound*), Devolutions communique efficacement avec ses clients.

- Facilité pour les clients d'obtenir de l'information et de se procurer services et produits.
- Prise en compte systématique de l'analyse du marché et des données clients lors des réunions du comité de direction.
- Évaluation de la satisfaction au moyen d'un indice de recommandation client.
- Garantie de réponse en 48 heures en cas d'insatisfaction.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Un des points forts de Devolutions en matière d'information est l'utilisation de plusieurs systèmes pour collecter des données de performance et analyser les résultats deux fois par mois.

- Réseau informatique faisant le lien avec les systèmes d'information.
- Repérage systématique des postes à risque et documentation des mesures de transition afin d'assurer la relève.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Recrutement, valeurs, bien-être des employés, formation : les approches RH de Devolutions sont systématiques.

- Parrainage structuré de deux mois pour les nouvelles ressources.

- Rencontres annuelles avec les employés pour discuter des résultats de leur autoévaluation et d'autres sujets.
- Logement gratuit (maison) offert aux stagiaires.
- Jeux d'arcades, terrain de volley-ball, salle d'entraînement, repas communautaires hebdomadaires.
- Montant mensuel versé pour couvrir ce qui n'est pas pris en charge par l'assurance collective.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Devolutions a bien déployé sa stratégie commerciale de marketing d'attraction; elle sait contrôler les coûts et mesurer les risques.

- Stratégie de commerce électronique et marketing d'attraction pour l'ensemble des processus opérationnels.
- Suivi des coûts de tout nouveau projet.
- Rapport annuel sur le nombre de risques, leur niveau de dangerosité; recommandations pour les traiter.
- Développement de produits très intégré à la planification stratégique et au marketing d'attraction.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Devolutions se démarque par de bons résultats, des tendances positives et de bonnes performances ajustées à ses cibles.

- Nombre de visiteurs du site web dépassant l'objectif.
- Demandes d'assistance technique inférieures au plafond fixé.
- Augmentation constante du nombre de clients ayant acheté durant l'année.
- Renouvellements de licences dépassant les objectifs année après année.
- Taux de satisfaction des employés et des gestionnaires supérieur à 90 % et au marché de comparaison.
- Revenus très proches des objectifs, avec tendance de croissance positive.

