

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2019

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME de services indépendante

PLURITEC TROIS-RIVIÈRES



PROFIL

Possédant plus d'un demi-siècle de présence au Québec, Pluritec offre des services personnalisés d'ingénierie en mettant en œuvre des solutions novatrices adaptées aux besoins de chacun de ses clients.

Cette firme de consultants de Trois-Rivières peut compter sur six bureaux multidisciplinaires et une équipe de 160 personnes pour se démarquer par son expertise, sa compétence et son savoir-faire.

LEADERSHIP

L'équipe de dirigeants de Pluritec démontre un leadership fort et bien ancré dans sa culture au quotidien.

- Approche de gestion et style de leadership « émotif » et de type « porte ouverte ».
- Valeurs et grandes orientations stratégiques communiquées systématiquement dans la politique de gestion de la qualité et le rapport d'orientation stratégique annuel.
- Nouveau contrat ou client annoncé sur téléphone intelligent.
- Biologiste embauché pour soutenir la notion environnementale.
- Chaîne YouTube pour la formation.
- Employés pouvant poser leurs questions d'éthique à un membre du conseil d'administration désigné à cette fin.

Coordonnées

Directeur général

Jonathan Duguay

Responsable du marketing

Hugo Parent

819 379-8010

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

- 1995 Virage vers une qualité totale avec la norme ISO 9001:1994.
- 1996 Première firme de génie-conseil en Mauricie à obtenir l'enregistrement ISO 9001:1994.
- 2003 Certificat ISO 9001:2000.
- 2009 Révision majeure du système de gestion de la qualité (processus et formulaires sur intranet).
Enregistrement ISO 9001:2008.
- 2010 Mention aux Grands Prix québécois de la qualité.
- 2017 Nomination au conseil exécutif d'une ingénieure responsable de la qualité.

www.pluritec.gc.ca/

PLURITEC

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Tournée vers le futur, la planification exercée par Pluritec intègre l'ensemble de la direction et des actionnaires, et le résultat est partagé avec tout le personnel.

- Plan stratégique communiqué à tous et couvrant l'essentiel dans un style concis et exécutif présentant la mission, les valeurs, les axes et les priorités.
- Atteinte des objectifs évaluée tous les deux mois par le conseil d'administration.
- Plans monitorés en regard d'indicateurs de performance, de la cible à atteindre et du statut actuel.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Non seulement les clients de Pluritec sont-ils écoutés tout au long de leur parcours avec l'entreprise, mais ils sont mis à contribution durant la réalisation du projet.

- Exigences des clients documentées et validées aux réunions de démarrage et de coordination.
- Relations avec les clients gérées dans un esprit de partenariat mettant l'accent sur la personnalisation et la rapidité.
- Après chaque mandat, évaluation exhaustive de la satisfaction des clients.
- Comité de gestion informé des commentaires des clients.
- Évaluations de la satisfaction des clients utilisées pour améliorer les processus.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Pluritec a mis en place des pratiques pour améliorer son agilité dans un monde en évolution. Signalons en particulier le parrainage et l'apprentissage par les pairs.

- Poste informatique individuel pour consulter les données pertinentes selon le degré d'autorisation.
- « Retours d'expériences » en réunion et comité Excellence pour cerner les pratiques à améliorer, à souligner, à perfectionner et à généraliser.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Pluritec a su déployer une série d'approches RH systématiques et efficaces sur les plans du recrutement, de l'évaluation, de la communication et de la valorisation.

- Processus d'accueil formel, revu et corrigé régulièrement.
- Développement : parrainage des nouveaux arrivés; employés moins expérimentés désignés comme assistants de projet.
- Appréciation de la performance par secteur et discipline avec reconnaissance sous forme de bonis ou d'actions.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Pluritec gère de manière systématique la qualité et la documentation de ses processus opérationnels, le tout soutenu par des indicateurs clés.

- Processus définis pour chaque phase d'un projet, selon trois catégories : affaires, soutien, conception.
- Contrôle des coûts des processus opérationnels par un suivi méticuleux d'indicateurs (p. ex. nombre d'heures consacré aux soumissions).
- Multiples moyens pour améliorer les processus : audits, comité de gestion, revue de direction, suggestions des employés.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Satisfaction de la clientèle, efficacité des processus, résultats financiers : les efforts de Pluritec ont porté fruit.

- Efficacité globale des processus affichant une tendance positive sur plus de trois ans avec atteinte de la cible.
- Satisfaction de la clientèle sur plus de trois ans : atteinte des cibles « excellent, très bien et bien » et aucune mention « non acceptable ».
- Croissance importante des bénéfices bruts et nets ainsi que des ventes.
- Valeur de l'action en nette croissance et générant un rendement soutenu.

