



PRIX PERFORMANCE
Q U É B E C

MENTION 2023

Catégorie PME de services indépendante

Avizo Experts-Conseils SHERBROOKE



PROFIL

Nul ne doute plus aujourd'hui de l'importance de services professionnels compétents en ingénierie, en environnement et dans les services liés au cycle de l'eau.

C'est ce qu'offre cette firme de génie-conseil établie à Sherbrooke, comptant 84 employés et reconnue par les citoyens, les résidents, les usagers des espaces publics et les entreprises pour ses services globaux et intégrés en génie municipal, en génie végétal et en gestion globale de l'eau et de l'environnement.

LEADERSHIP

En accord avec son rôle dans la société, Avizo est loin de négliger l'importance des valeurs qu'elle doit défendre. S'ensuivent logiquement toute une batterie d'outils de communication avec le personnel ainsi qu'un sérieux travail de réflexion sur les orientations.

- Une dizaine d'approches pour appuyer et renforcer les valeurs, dont une Journée de la communication et une remise de prix.
- Grande importance accordée aux valeurs (reconnaissance d'employés, vidéo trimestrielle, sondages de validation).
- Nombreux outils, tant présentiels que virtuels, pour communiquer dans les deux sens avec le personnel.
- Apprentissages issus de réunions d'équipe de type « mêlée ».
- Séances de travail pour définir les orientations et les intégrer aux valeurs, à la mission et à la vision.

COORDONNÉES

Président-directeur général

Charles Duguay

Leader acquisition de talents et marque employeur

Roxane Forgues
819 349-6790

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

- 2003 Certification ISO – Environnement ESA
- 2008 Certification ISO 9001:2000 et manuel qualité Groupe Poly-Tech
- 2010 Certification ISO 9001:2008 et manuel qualité Groupe Poly-Tech
- 2011 Objectifs qualité
- 2012 ISO 9001:2008 – Certificat Environnement ESA
- 2013 Fusion d'entreprise Avizo Experts-Conseils ISO 9001:2008, documents types
- 2013 Plans qualité établis selon le secteur (département)
- 2014 Système de management de la qualité
- 2015 Amélioration de la nomenclature, documents types, critères, audits internes
- 2018 Passage à la norme ISO 9001:2015
- 2021 Désignation de l'équipe Relais Qualité à l'interne
- 2022 Ajout de l'équipe 6 dans la certification ISO (fusion d'Axio Environnement à Avizo)

Avizo.ca

Avizo Experts-Conseils

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Avizo planifie assidûment sa stratégie et prend du recul avec le processus, ce qui lui assure des apprentissages. Elle sait en outre être agile dans la gestion des tâches.

- Planification stratégique tous les cinq ans, avec réactualisation annuelle.
- Bilan de la planification précédente à des fins d'apprentissage
- Charge de travail des différentes équipes analysée en vue de la redistribuer, au besoin.

CLIENTS ET MARCHÉ

Comme toute bonne organisation doit le faire, Avizo suit de près la satisfaction de ses clients et utilise une panoplie d'outils pour gérer son image.

- Sondage après chaque mandat et validation du niveau de satisfaction de chacun des contacts clients.
- Résultats des sondages traités comme des indicateurs mesurés par l'organisation.
- Plusieurs outils pour gérer l'image de marque, depuis le site internet jusqu'aux appels de prospection.

GESTION DE L'INFORMATION

Rien de tel qu'une communication directe pour obtenir les informations nécessaires... qu'il restera ensuite à bien intégrer dans le reste de l'organisation.

- Informations et besoins obtenus directement auprès des fournisseurs au moyen de rencontres.
- Intégration des données grâce à l'utilisation d'un progiciel.
- Partage des leçons apprises à partir des formulaires d'évaluation de la performance.

RESSOURCES HUMAINES

À Avizo, la consultation des employés n'est pas un vain mot. Tous sont invités à participer pleinement aux objectifs de l'organisation.

- Détermination des besoins en effectifs tenant compte du potentiel de ventes et du niveau d'heures facturables.
- Commentaires des employés sollicités pour ajuster les stratégies.
- Évaluation de la performance des employés arrimée aux objectifs et orientations.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

C'est bien beau se donner des valeurs et apprendre à gérer les risques, mais tout cela trouve son sens lorsqu'on intègre ces idées dans les opérations quotidiennes.

- Gestion des risques liée aux apprentissages et intégrée aux processus d'affaires.
- Plusieurs activités pour inciter le personnel à comprendre ses responsabilités en sécurité et cybersécurité.
- Fournisseurs et sous-traitants sélectionnés en fonction notamment de leur respect des valeurs de l'organisation.

RÉSULTATS

Avizo peut se vanter de sa bonne performance financière, de la satisfaction de ses clients et de l'accès de son personnel à l'actionnariat.

- Heures facturables en tendance favorable.
- Cibles dépassées en matière de non-conformités.
- Satisfaction des clients en tendance favorable et meilleure que les cibles.
- Nombre d'embauches meilleur que les cibles.
- Atteinte des cibles pour le nombre d'employés faisant partie de l'actionnariat.
- Tendance favorable du chiffre des ventes et du taux d'endettement.