

GRANDE MENTION 2020

Catégorie Organisme public

La Financière agricole du Québec

LÉVIS



PROFIL

Grâce à ses 578 employés dynamiques présents dans toutes les régions du Québec, La Financière agricole du Québec (FADQ) protège les revenus des entreprises agricoles québécoises et facilite leurs investissements.

Cette société d'État administrative située à Lévis et placée sous la responsabilité du MAPAQ a pour mission de soutenir et de promouvoir, dans une perspective de développement durable, le développement du secteur agricole et agroalimentaire.

LEADERSHIP

L'équipe de direction de la FADQ a déployé une approche systématique pour établir sa vision et ses valeurs tout en tenant compte des parties prenantes.

- Communication bidirectionnelle en continu, culture de proximité, nombreux moyens de communication.
- Consultations internes et externes pour définir la vision et les valeurs.
- Modèle de gestion systémique intégré à la mission et à la planification stratégique.
- Code d'éthique et de déontologie bien communiqué (capsule vidéo, aide-mémoire, formation sur l'intranet).
- Plan d'action de développement durable avec principes intégrés aux projets de l'organisation.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La FADQ détermine ses priorités clés en s'appuyant sur des outils comme l'analyse FFOM. Pour fixer ses objectifs futurs, elle consulte ses employés en cascade.

- Planification stratégique découpée en quatre grandes étapes détaillées dans une cartographie du processus.
- Déploiement de la planification stratégique inspiré de la stratégie de gestion *lean* hoshin kanri, avec plans sectoriels et d'unités selon un processus de gestion des contributions.
- Politique-cadre de gestion des risques organisationnels avec mesures d'atténuation.

COORDONNÉES

Président-directeur général

Ernest Desrosiers

Directrice, Direction des stratégies, de la performance et du développement durable

Andréanne Héroux

418 838-5620, poste 6021

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2003	Instauration d'un tableau de bord de gestion.
2014	Démarche d'optimisation des processus
2015-2016	Refonte majeure du tableau de bord.
Depuis 2009	Études triennales de performance comparée.
2017-2018	Autoévaluation de l'intégration du développement durable (norme BNQ 21000).
2018	Création de la Direction de la gestion de projets et de l'optimisation.
2019-2020	Processus de priorisation et de planification des projets.

www.fadq.qc.ca

La Financière agricole du Québec

Planification stratégique (suite)

- Plan d'exploitation comportant des projets déclinés en plans sectoriels et d'unités (reddition de comptes semestrielle).
- Apprentissages déterminés grâce au balisage (ex. : majoration de 10 % de la couverture pour les pertes de récoltes causées par la faune).

CLIENTS ET MARCHÉ

L'offre de service de la FADQ est fondée sur une formule de guichet intégré et une présence de proximité grâce à des conseillers dans toutes les régions du Québec.

- Écoute des clients produisant des résultats concrets (ex. : révision de l'assurance récolte).
- Réseau de centres et de comptoirs de services dans toutes les régions du Québec.
- Déclaration de services à la clientèle avec indicateurs de performance et cibles mesurées mensuellement.
- Plan d'action pour améliorer la fréquentation du site web et la présence sur les médias sociaux, avec cibles.
- Gestion des insatisfactions avec indicateurs de délai de traitement et communication rapide avec le plaignant.

GESTION DE L'INFORMATION

À la FADQ, les données sont sécurisées, disponibles et facilement utilisables. Les actifs informationnels sont pris en charge et surveillés, appuyant ainsi la démarche de gestion de risques.

- Analyse de la performance en fonction de cibles fixées sur la base de données de balisage.
- Suivi quotidien des activités avec tableaux : charge de travail, avancement des dossiers et vision d'ensemble (diagramme de Gantt).
- Inventaire annuel des actifs informationnels (composants technologiques, services d'infrastructure, etc.).
- Sécurité de l'information : plan d'action annuel, exercices de sensibilisation et nombreuses mesures d'accès aux infrastructures et aux applications.

RESSOURCES HUMAINES

Grâce au déploiement de différents programmes, la FADQ démontre qu'elle valorise ses employés et se préoccupe de leur bien-être.

- Reconnaissance des employés, conciliation travail-famille (horaires variables, programme d'aide aux employés, coups de chapeau, trousse sur la reconnaissance, etc.).

- Recrutement : visites d'établissements d'enseignement, envoi d'offres d'emploi personnalisées.
- Plans d'action pour les postes à vulnérabilité élevée.
- Gestion de la performance annuelle : suivis personnalisés en lien avec les cibles, soutien au développement des employés, nombreux comités, kaizens et forums.
- Plan de mobilisation organisationnel.
- Développement des compétences basé sur cinq axes, dont : alignement stratégique, acteurs engagés et gestion du talent.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

À la FADQ, l'architecture d'entreprise encadre la gestion des projets grâce à des méthodes avancées. L'organisation utilise plusieurs approches pour identifier les menaces et a revu la gestion des contrats et des appels d'offres.

- Définition des principes pour aligner les projets, les processus et les activités sur la gouvernance, la vision et la stratégie.
- Démarche d'optimisation des processus basée sur les méthodes *lean*, DMAIC et kaizen.
- Rémunération du fournisseur liée à sa capacité de respecter ses engagements en matière d'apprentissages.

RÉSULTATS

Utilisant de nombreux indicateurs de performance suivis rigoureusement, la FADQ se signale particulièrement pour ses résultats liés à la finance et au marché.

- Délai de traitement des dossiers : tendance très positive ou objectifs atteints.
- Dossiers Agri-stabilité traités en 75 jours ou moins : tendance en croissance, objectif atteint, performance meilleure que les comparables.
- Satisfaction de la clientèle : tendances en croissance ou en amélioration constante et atteinte des objectifs.
- Développement durable et réduction du carburant : mieux que les comparables.
- Dépenses administratives : cibles atteintes tous les ans.