

## GRANDE MENTION 2020

Catégorie PME de services indépendante

# STI Maintenance

SAGUENAY



### PROFIL

Des pâtes et papiers au monde universitaire, des fabricants industriels au monde des transports, STI Maintenance aide des organisations de tous les secteurs à gérer la fiabilité et la maintenance de leurs actifs.

Cette PME de Saguenay peut compter sur une équipe d'une centaine de personnes engagées à aider les organisations à mieux contrôler leur budget, à planifier leurs ressources et à rendre plus fiable l'ensemble de leurs actifs.

Signe de persévérance soutenue dans sa recherche constante de l'excellence, STI Maintenance est de nouveau récompensée puisqu'elle avait déjà obtenu une Grande mention en 2017.

### LEADERSHIP

Diversification de la clientèle, partage des orientations, communication avec les employés et les clients : la direction de STI Maintenance fait preuve d'un leadership visionnaire.

- Orientations et valeurs diffusées partout : formations, réunions semestrielles de tous les employés, site Web et outils de développement des affaires.
- Nombreux mécanismes de communication avec les employés, dont : sondage sur l'engagement, rencontres kaizen, intranet, écrans de télévision.
- Culture d'amélioration continue bien ancrée et appuyée sur ISO 9001 (ex. : audit annuel de tous les processus).

### PLANIFICATION STRATÉGIQUE

STI Maintenance a su bien encadrer ses efforts de planification stratégique : participation de plusieurs niveaux, partage et diffusion, déploiement, innovation.

- Analyse FFOM rigoureuse.
- Cinq orientations et 17 objectifs suivis chaque mois au moyen de 23 indicateurs clés.
- Maintenance 4.0, intelligence artificielle et numérisation.

### COORDONNÉES

#### Président

Dominique Privé

#### Directeur général

Claude Boily

418 699-5101, poste 2234

### HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2007      Système de management de la qualité ISO 9001.  
Certification ISO 9001:2015.

[www.stimaintenance.com](http://www.stimaintenance.com)

# STI Maintenance

## Planification stratégique (suite)

- Comité innovation avec projets pilotes et preuves de concept en cours avec des clients.
- Responsables désignés pour déterminer les activités et évaluer les efforts requis.
- Analyse des impacts : gestion du changement, modèle de gestion administratif, exigences d'emploi.

## CLIENTS ET MARCHÉ

Chez STI Maintenance, l'approche client est primordiale : commentaires clients, système complet de gestion de la relation client et cartographie de la chaîne de valeur.

- Obtention des commentaires des clients : rencontres en cours de projet, sondages courts et longs, présentation au comité de gestion, transmission aux employés.
- Système de gestion de la relation client contenant toutes les informations (clients, demandes et projets).
- Service de guichet unique.
- Cartographie de la chaîne de valeur pour mieux cibler les éléments contribuant à la satisfaction de la clientèle.

## GESTION DE L'INFORMATION

STI Maintenance s'est donné plusieurs outils pour suivre la performance de ses activités, sécuriser les informations et prévenir la perte d'expertise.

- Plateformes informatiques pour les ressources humaines, la facturation et les états financiers.
- Suivi de la performance selon quatre thèmes : clients, ressources humaines, opérations et finances.
- Plusieurs mécanismes de confidentialité, dont : journalisation des accès aux données sensibles et chiffrement.
- Transfert des connaissances : pairage avec les nouveaux employés, documentation SharePoint, doublage de poste au départ d'un employé, etc.

## RESSOURCES HUMAINES

STI Maintenance est vigilante face à la rareté de la main-d'œuvre tout en s'assurant de recruter les bonnes personnes et d'évaluer leur performance sous de nombreux aspects.

- Recrutement appuyé par un outil psychométrique d'aide à la décision; facilitation de l'embauche de candidats immigrants.
- Processus d'embauche assisté par un logiciel spécialisé.
- Intégration : cahier regroupant les politiques, les procédures et les valeurs, jumelage, formation sur mesure, etc.

- Évaluation de la performance : tâches réalisées, attitudes et comportements, adhésion aux valeurs, formation, objectifs de développement, etc.
- Formations génériques obligatoires à l'embauche, dont : ISO 9001:2015, SST, approche client, maintenance, puis formation spécifique de deux à quatre semaines.
- Ergonomie des postes de travail, luminothérapie, douches, étirements le matin, assurance maladie et salaire.
- Bourses d'études pour les enfants d'employés.

## FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

STI Maintenance fait preuve de rigueur en ce qui concerne la documentation de ses processus et le contrôle des coûts.

- Processus documentés dans le système ISO 9001:2015 et audités chaque année.
- Plan de mesures d'urgence et plan de recouvrement des activités pour les infrastructures TI.
- Sécurité des systèmes d'information : sensibilisation des employés, vigie, tests d'intrusion, norme RGPD, etc.
- Contrôle des coûts : suivi hebdomadaire des projets et des budgets, contrôle qualité documenté pour chaque projet, kaizen et cartographie de la chaîne de valeur.

## RÉSULTATS

STI Maintenance se distingue par des résultats exceptionnels, particulièrement dans le secteur des finances et des marchés.

- Temps moyen de prise en charge des requêtes : cibles dépassées.
- Satisfaction des clients au-delà du niveau fixé.
- Très forte progression du pourcentage des heures facturables.
- Augmentation considérable des ventes dans le secteur minier.
- Marge bénéficiaire brute en progression constante et marquée.
- Taux de fidélisation de la clientèle très élevés.
- Progression très importante du volume de ventes moyen par client.
- Excellent taux d'absentéisme.
- Croissance constante des investissements en arts et culture et des dons à des organismes.