

DANS CE NUMÉRO :

D'actions en réactions • PAGE 1

Former pour mieux performer PAGE 3

Être superviseur, ça s'apprend • PAGE 3

Une fois de plus la formation est gagnante • PAGE 3

Vers des passerelles interculturelles • PAGE 4

Conserver notre main-d'œuvre, une priorité • PAGE 4

Donnez-nous de vos nouvelles • PAGE 5

Produits chimiques Magnus PAGE 6

Le catalyseur

bulletin d'information

L'ÉNERGIE D'UNE MAIN-D'ŒUVRE ACTIVE

actualité



D'actions en réactions

Laboratoire Mat, c'est bien plus que des réactifs. C'est aussi un service hors pair, porté par des employés motivés. Quand le facteur humain fait toute la différence...



Rien ne se perd, rien ne se crée, tout se transforme. L'histoire de LABORATOIRE MAT en fait une fois de plus la preuve, alors qu'au tournant de l'année 2000 l'entreprise de l'arrondissement de Beauport, à Québec, devient la propriété d'une poignée d'employés et dès lors, un conseil d'administration est formé. La compagnie se spécialise dans la préparation de solutions standardisées et la distribution de produits chimiques fins et industriels.

Ce nouvel amalgame de compétences très concrètement bonifié par l'ajout de personnel très qualifié porte rapidement fruits. La réorganisation qui suit l'arrivée de la nouvelle administration favorise en effet le repositionnement de la PME dans son marché, où elle fait face à des joueurs de calibre. « Nous avons choisi de faire notre marque par la façon dont nous intervenons sur le terrain, expose Danielle Durand, directrice générale de l'entreprise. C'est-à-dire que nous privilégions avant tout une approche personnalisée avec nos clients. »

UN SERVICE PERSONNALISÉ

En effet, il faut bien connaître ses clients pour répondre au mieux à leurs besoins. Dans les faits, cette approche se traduit par une série de mesures destinées à fidéliser les clients : suivis méthodiques des comptes-clients, grande disponibilité du personnel des ventes et réponses rapides aux demandes d'informations, qu'elles proviennent ou non d'un client établi, gestion diligente des réclamations, dont le traitement est encadré par le programme d'assurance qualité de l'entreprise qui a été pris en charge non seulement par une équipe de chimistes engagés et professionnels mais par l'ensemble du personnel.

Outre un service personnalisé, la PME de Beauport assure également le soutien technique sur l'utilisation, la manipulation et la compatibilité des produits qu'elle vend. Les résultats ne se sont pas fait attendre. « Un sondage mené auprès de notre clientèle, composée d'industries et d'établissements d'enseignement, démontre que nos clients sont très satisfaits du service que nous leur donnons, indique celle qui est aussi présidente du conseil d'administration. C'est la preuve que notre mode d'intervention plaît et qu'il est toujours rentable de se rapprocher de ses clients. »

Nous sommes conscients que les processus d'amélioration sont continus donc des efforts sont constamment déployés dans le but de mieux servir nos clientèles interne et externe.

LE PERFECTIONNEMENT, UNE VALEUR

Cette réussite repose avant tout sur une équipe bien soudée et hautement qualifiée. Quand on distribue plus de 39 000 composés chimiques de classes variées, en formats de laboratoire ou en semi-vrac, on ne peut rien laisser au hasard. C'est pourquoi LABORATOIRE MAT mise sur des compétences et des connaissances pointues. Cinquante pour cent de l'équipe détient un diplôme de niveau collégial ou universitaire de premier et deuxième cycles en sciences.



suite...



L'entreprise compte également sur la formation continue pour se maintenir au faite de son industrie. Avec au moins une formation par personne par année, on peut en effet dire que le perfectionnement figure au premier rang des valeurs de LABORATOIRE MAT. Il fait même partie intégrante de son système d'assurance qualité, c'est dire. Chaque année, un plan de formation est donc élaboré en fonction des besoins et des objectifs de l'entreprise. En 2007-2008, il a permis de former quatre auditeurs internes en vue de l'obtention d'une certification ISO prochaine. Cette année, la santé et la sécurité prendra beaucoup de place et des mesures d'ajustement à de nouvelles réglementations sont également

dans l'air !

Ce qui a pour effet, non seulement de dynamiser ses troupes, mais également de responsabiliser son personnel. Un cadre de travail qui plaît particulièrement aux représentants de la génération Y, pour qui bien souvent la latitude, la flexibilité et l'autonomie priment. Avec, à la clé, des retombées

positives pour l'entreprise puisque, les responsabilités et la prise de décision étant partagées à tous les échelons, elle profite de solutions créatives et novatrices.

Et des solutions créatives, LABORATOIRE MAT s'attend à en mettre plusieurs en œuvre d'ici la fin de l'année et même au-delà si l'économie ne s'améliore pas.

« Nous serons encore plus à l'écoute de nos clients, afin de les soutenir dans leurs projets et de leur proposer des solutions avantageuses, assure Danielle Durand. Pour cela, nous allons renforcer les mesures qui nous distinguent sur le plan du service. La certification de notre programme d'assurance qualité, qui sera bientôt chose faite, marque un pas de plus dans cette direction. »

Membre



2008 • 2009



LA MOBILISATION AVANT TOUT

Les compétences de son personnel n'expliquent pas à elles seules le succès de LABORATOIRE MAT. « Nous nous impliquons personnellement dans le développement de l'entreprise, souligne Danielle Durand. Les employés voient le travail accompli et cela les interpelle. » Le maintien en poste du personnel - certains employés comptent plus de quinze années de service - fait également partie du modèle d'affaires de LABORATOIRE MAT. Il a pour effet de rassurer les clients et, du coup, favorise l'établissement de relations à long terme.

Pour maintenir un climat de travail favorable et, par ricochet, réduire au minimum le taux de roulement, l'entreprise recourt à diverses stratégies. « On a d'abord implanté

un régime de participation aux bénéfices sous forme de bonification annuelle, poursuit-elle. Ensuite, on a institué une gamme intéressante d'avantages sociaux et de congés qui nous permet de bien nous positionner sur le marché; une analyse comparative à ce sujet a d'ailleurs été complétée au premier tiers de 2009.



Les employés sont toujours invités à nous faire part de leurs commentaires. »

Non seulement la mobilisation est palpable dans les rangs de LABORATOIRE MAT, mais la responsabilisation est également au rendez-vous. Comme quoi il est toujours rentable d'investir dans la gestion de ses ressources humaines...