

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2018

LAURÉAT – MENTION

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

Fédération québécoise des massothérapeutes

MONTRÉAL



**Fédération
québécoise
des massothérapeutes
agréés**

DEPUIS 1979

Directeur général
Jean-François Bouchard
514 597-0505

PROFIL

Association regroupant quelque 5 700 professionnels agréés, la Fédération québécoise des massothérapeutes (FQM) s'emploie à qualifier et à soutenir les massothérapeutes dans leur pratique ainsi qu'à informer et à protéger le public.

Son équipe de 28 personnes contribue à faire de la massothérapie une profession sérieuse au service des soins de santé en clinique privée, en équipes pluridisciplinaires ou dans le réseau public de la santé.

LEADERSHIP

La FQM démontre un leadership visionnaire qui la prépare à devenir un ordre professionnel.

- Mécanismes pour sonder les clients et les partenaires et en tirer des apprentissages en continu.
- Protection du public incluse dans la mission, même avant la reconnaissance par l'Ordre des professions du Québec.
- Déploiement du Modèle québécois de la massothérapie^{MD}.
- Prise de décisions par la résolution créative de problèmes.

HISTORIQUE QUALITÉ

Années	Programme de formation Encadrement professionnel
1980	
2015	Système qualité Certification ISO 9001:2008
2018	Certification AS9100, révision C Audit avec le Bureau de normalisation du Québec Certification ISO 9001:2015

Fédération québécoise des massothérapeutes

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Les objectifs de la FQM sont alignés sur les défis de l'organisation. Son contexte d'affaires et sa culture valorisent l'excellence et la création de valeur.

- Plans d'action annuels avec reddition de comptes, revues de direction détaillées et bilan des réalisations deux fois l'an.
- Démarche structurée de planification stratégique en six étapes, dont l'analyse des forces, des faiblesses, des opportunités et des menaces ainsi que l'analyse politique, économique, sociologique, technologique, écologique et légale.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

La FQM a déployé des approches systématiques et efficaces pour être à l'écoute de sa clientèle et elle valorise manifestement l'excellence et la création de valeur au bénéfice des membres et des autres clientèles.

- Grande quantité d'informations obtenues par des sondages auprès des membres, des partenaires et des fournisseurs.
- Relations avec les membres engendrant des apprentissages et des améliorations.
- Offre de service adaptée aux segments de clientèle.
- Processus détaillé d'inspection professionnelle avec critères d'évaluation spécifiques et listes de contrôle.
- Retours d'appel ou de requête en moins de 24 heures.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La FQM se signale notamment par le déploiement d'un système ISO qui facilite une gestion structurée et systématique de plusieurs informations clés.

- Longue série d'indicateurs de performance pour mesurer l'atteinte des objectifs stratégiques.
- Systèmes d'information performants (Phoenix I et II, portail des membres, portail des assureurs).
- Polyvalence des employés facilitée par la gestion des savoirs (politiques, procédures, grille de qualification par fonction).

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

La FQM se distingue par un déploiement systématique et efficace de pratiques de gestion des ressources humaines.

- Pratiques systématiques pour l'organisation du travail, la planification de la main-d'œuvre et la dotation.

- Documentation accessible à tous : politiques, procédures, descriptions de tâches et indicateurs de performance.
- Approches en documentation intégrées au système ISO de gestion de la qualité.
- Apprentissages et améliorations grâce à l'intégration de mécanismes de gestion de la qualité ISO.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

La FQM démontre sa grande préoccupation et son habileté en ce qui concerne la promotion de la création de valeur ajoutée pour sa clientèle.

- Démarche structurée de gestion de la qualité ayant mené à deux accréditations ISO.
- Déploiement de l'approche ISO dans sept secteurs d'activité avec procédure pour le traitement des non-conformités, les actions correctives et les outils internes.
- Évaluation systématique des nouveaux fournisseurs et revue annuelle des fournisseurs actifs.
- Grille d'évaluation des candidatures à la profession de massothérapeute.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

La FQM se signale par plusieurs bonnes performances ou tendances positives sur le plan des clients, de la responsabilité sociale, des produits et services et des processus opérationnels.

- Dépassement de la cible en ce qui concerne les reçus d'assurance émis en 24 heures.
- Dépassement de la cible pour les demandes de services-conseils.
- Dépassement de l'objectif pour le nombre de nouveaux membres en une année.
- Cible largement dépassée en ce qui concerne le taux de satisfaction des membres lors du renouvellement de l'adhésion.
- Dépassement des cibles pour ce qui est des revenus.