



d'applications, cyber-marketing et conseils en stratégies Web.

Au dire de M. Ashfaq, certains clients ont été surpris de voir une firme de cette taille adopter une norme de système de management telle qu'ISO 9001, qui est souvent associée aux grandes entreprises. Selon lui, le processus de mise en place d'un système conforme à ISO 9001 et de préparation à la certification a été une évolution plutôt qu'une révolution.

« On ne peut pas dire que nous étions en train de créer un tout nouveau processus d'exploitation pour notre entreprise, dit-il. C'était plutôt pour nous un moyen de consigner et d'officialiser des processus qui avaient été très bien établis au cours des 10 dernières années... Ce que cela nous a permis de faire, c'est de mener davantage de consultations préalables et de recueillir davantage d'informations au départ. »

Il précise que les chartes graphiques et les diagrammes architecturaux font à présent partie des documents que l'entreprise prépare systématiquement pour ses clients. Il ajoute que ces derniers comprennent que ce processus plus exhaustif se traduit finalement par une plus grande efficacité.

« Grâce à cette façon de faire, les clients obtiennent au bout du compte réellement ce qu'ils recherchaient. Le taux d'acceptation, sans besoin de reprendre le travail, est vraiment phénoménal », affirme-t-il.

Bien qu'un an ne se soit pas encore écoulé depuis l'obtention de la certification, M. Ashfaq estime que les résultats sont déjà mesurables.

« Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne la douzaine de projets réalisés récemment, où nous avons pu satisfaire les besoins des clients avec un minimum de reprises », dit-il.

La croissance de la compagnie dans ce milieu de travail amélioré par la mise en place de la norme de système de management a permis de simplifier l'intégration de nouveaux membres dans l'équipe.

Trois employés ont reçu une formation en audits internes et font des audits tous les trimestres. Au premier anniversaire de la certification, soit en avril 2007, une tierce partie auditera l'entreprise.

Les plans de croissance de cette compagnie tournée vers l'avenir ne se limitent pas à l'élargissement de ses horizons de management. Avec l'ouverture en 2005 d'un bureau satellite à Vancouver, elle se fait plus présente physiquement partout au pays et virtuellement au Canada et dans le monde. ■

Résolus à ne pas passer pour une bande d'amateurs, les employés d'une petite agence Web de Halifax ont franchi un grand pas en devenant la première entreprise nord-américaine de conception et de création de sites Web à obtenir, en avril 2006, la certification ISO 9001.

Naveed Ashfaq, l'un des associés directeurs de l'entreprise, estime que la mise en œuvre de la norme ISO 9001 « place la barre un peu plus haut dans le secteur ».

« Les clients qui avaient l'habitude de s'adresser à de grandes entreprises pouvaient désormais envisager de faire affaire avec nous. Pour ce qui est des clients que nous servions déjà, cela nous a permis de développer nos rapports avec eux », d'affirmer M. Ashfaq.

Si l'entreprise n'a qu'un petit effectif de 18 employés, cela ne l'a toutefois pas empêché d'attirer de gros clients. Sur son carnet de commande figurent des travaux réalisés pour High Liner Foods et Les Grands frères Grandes sœurs du Canada.

Lorsqu'elle a ouvert ses portes en 1995, Internet Solutions, Ltd. était une entreprise spécialisée en formation Internet. Aujourd'hui, elle offre une gamme complète de services, à savoir création de sites Web, conception

