

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2001

RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie PME manufacturière indépendante (moins de 250 employés)

SPIELO QUÉBEC

Sainte-Anne-des-Monts

Directeur de l'usine :
M. Gaston Dubé, ing. CQE
(418) 763-5389

Profil

Spielo Québec, la seule usine québécoise du Groupe Spielo, lequel est situé à Dieppe au Nouveau-Brunswick, se spécialise dans la fabrication de terminaux de loterie de haute technologie, destinés aux diverses régies ou sociétés gouvernementales de loterie. Spielo fabrique en outre des terminaux de loterie vidéo, des terminaux de casino, ainsi que des terminaux et centrales de gestion.

L'entreprise compte parmi ses clients les gouvernements suédois, néerlandais et belge. Aux États-Unis, on retrouve des équipements de Spielo dans les États du Rhode Island, du Delaware, de l'Oregon et de la Virginie-Occidentale. De plus, Spielo est présente dans sept provinces canadiennes. Au Québec, plus de 40 % des équipements de loterie en service dans les bars ont été fabriqués à Sainte-Anne-des-Monts.

Valeurs de l'entreprise

- **Mobilisation et engagement des employés :** un système de cogestion a été mis en place dès l'ouverture de l'usine.
- **Amélioration continue et satisfaction du client :** un réseau de communication interne et externe, bien rodé, fait en sorte que chaque problème trouve une solution.
- **Présence active dans la communauté :** la direction et les cadres de Spielo Québec travaillent, à divers titres, en étroite collaboration avec les partenaires socioéconomiques présents dans la région.

Une préoccupation sociale

Spielo est le seul manufacturier fabricant d'équipements de loterie à offrir des solutions intégrées contre le jeu pathologique. En effet, Spielo a mis au point un dispositif qui agit directement auprès des joueurs et qui est accessible au moyen d'une simple touche sur l'appareil de loterie vidéo.

En toute confidentialité, tout joueur peut ainsi obtenir un diagnostic sur ses habitudes de jeu et de l'information sur l'aide professionnelle disponible. Ce système permet également au joueur de se donner des limites de jeu et de les respecter.

Historique

En opération depuis 1994 à Sainte-Anne-des-Monts, est aujourd'hui parfaitement intégrée à la communauté gaspésienne.

Installée dans une région aux prises avec d'importantes difficultés socioéconomiques (30 % de chômage et taux d'activité inférieur à 40 % pour les moins de 30 ans), Spielo Québec a su innover en :

- développant chez ses employés un fort sentiment d'appartenance à l'entreprise;
- investissant des milliers d'heures de formation en vue de recycler des travailleurs de l'industrie de la pêche, aujourd'hui devenus des employés performants dans un domaine technologique spécialisé;
- instaurant, dans le contexte général d'un mode de gestion, un plan de performance et un plan de partage des profits avec les employés.

Leader reconnu dans la région où elles'est établie, Spielo Québec s'est vue décerner, par la Chambre de commerce du Québec, le prix Mercure 2000 pour le développement régional.

Historique Qualité

Le système qualité chez Spielo Québec a été élaboré et implanté au moment de l'installation des chaînes d'assemblage, si bien que les processus d'inspection, de contrôle et d'enregistrement sont tout à fait intégrés aux fonctions courantes de la production. Chez Spielo Québec, le système qualité n'est donc pas une fonction ajoutée, mais bien un processus parfaitement arrimé aux activités quotidiennes des travailleurs.

L'usine de Spielo a ainsi obtenu, en septembre 1997, la certification ISO-9002-94. Forts des résultats obtenus à ce jour et de l'amélioration continue des opérations, la direction et le personnel de l'usine termineront sous peu l'implantation du standard ISO-9001-2000.

Quant au design du terminal *Dream Station* de l'entreprise, il a été primé et lui a valu le prestigieux prix d'excellence en design 1999, décerné par le magazine américain spécialisé *American Design*.

Les principales forces

- **Le leadership de Spielo Québec** est essentiellement axé sur l'amélioration continue, privilégiant l'utilisation de plans de performance participatifs établis et révisés par un comité de cogestion. Cela permet de satisfaire les attentes des clients, tout en assurant un engagement très fort de la part des employés.
- La présence d'un **réseau efficace de communication interne** favorise l'échange d'information entre les employés et l'équipe de cogestion, ce qui crée un lien de partenariat employés/gestion et assure un engagement des gestionnaires envers l'atteinte d'objectifs de rendement.
- L'utilisation d'un **système de collecte de l'information**, intégré aux procédures de travail et appuyé par un système de collecte de données, permet de minimiser le nombre de défaillances internes et de fournir à l'entreprise une évaluation précise de son inventaire, ce qui ne peut que contribuer à augmenter la satisfaction de la clientèle.
- Les **indicateurs de performance** utilisés par Spielo Québec sont évalués à chaque audit interne et révisés chaque année en regard des objectifs, ce qui permet d'optimiser la planification stratégique et la gestion des processus.

- **La gestion et le développement des ressources humaines** chez Spielo Québec se caractérisent par une politique de rémunération basée sur un plan de performance et de partage des profits, par des programmes de formation ajustés aux objectifs de performance et par l'engagement écrit de l'employeur à fournir un milieu de travail sain. Ainsi, les efforts consacrés à la formation du personnel sont structurés, systématiques et bien suivis.
- **La diminution**, observée au cours des trois dernières années, **du nombre de défaillances internes** (non-conformités) et **du nombre de plaintes** traduit une tendance certaine à l'amélioration de la qualité des produits de Spielo Québec. L'entreprise gaspésienne fait d'ailleurs très bonne figure, lorsqu'on la compare à de grandes entreprises technologiques d'Europe au moyen de l'indicateur de performance/qualité externe.

Renseignements :
Jacques La Rue
Ministère de l'Industrie et du Commerce
Tél. : (514) 499-2199, poste 5424