

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2008

LAURÉAT D'UNE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière,
établissement ou filiale de grande entreprise

GROUPE LACASSE

Président

François Giroux

Superviseur département qualité

Isabelle Ledoux
450 772-2495, poste 1594

PROFIL

Fondé en 1956 et établi à Saint-Pie, au Québec, le Groupe Lacasse se spécialise dans le mobilier de bureau au design avancé. L'entreprise possède des usines de fabrication aux quatre coins de l'Amérique du Nord.

En 2000, le Groupe Lacasse a été acquis par la multinationale Haworth, une entreprise non cotée à la Bourse et dont le siège social se trouve à Holland, au Michigan.

Les clients de l'entreprise se trouvent en majeure partie au Canada et aux États-Unis.

MISSION

Le Groupe Lacasse est un chef de file nord-américain dans la conception, la fabrication et le service d'un large éventail de mobiliers de bureau de haute qualité sous les marques Lacasse[®], United Chair[®] et Nvision[®].

L'entreprise fabrique du mobilier de bureau en mélamine thermofusionnée, des classeurs et des meubles de rangement en métal, ainsi que des systèmes de bureau et des sièges.

HISTORIQUE QUALITÉ

1992 : Les premières ébauches d'un système qualité voient le jour, à l'occasion d'un contrat avec un grand détaillant.

1992 : Implantation de la norme ISO-9003-87.

1993 : Premier manuel qualité complet selon la norme ISO-9002-87.

1995 : Certification ISO.

Depuis 2001 : Audits annuels effectués par la société mère.

PRINCIPALES FORCES

Le Groupe Lacasse est dirigé par une équipe pluridisciplinaire faisant preuve d'un leadership visionnaire. Cette équipe inspire, oriente et aligne les efforts de tous les employés pour améliorer la rentabilité, l'efficacité et la prospérité de l'entreprise.

Voici quelques forces de l'entreprise qui méritent d'être signalées.

- Le Groupe Lacasse favorise l'acquisition de savoirs. Ses principaux piliers sont : l'écoute des idées des employés, la recherche-développement, le traite-

ment de l'information provenant des clients et le partage des apprentissages.

- Le Groupe Lacasse s'est doté d'une politique de développement durable. Il satisfait à des normes reconnues en matière énergétique et environnementale (LEED et Greenguard).
- Les principaux objectifs qui découlent de la planification stratégique sont établis en fonction du client. Ils répondent aux critères SMART (spécifiques, mesurables, accessibles, réalistes et fixés dans le temps).
- L'information communiquée par les clients sert à améliorer les processus et à ajuster les plans d'action.
- Le Groupe Lacasse dispose de différents systèmes informatiques qui fournissent en temps réel les mesures de performance.
- La philosophie de management HMS adoptée par l'entreprise s'appuie sur des employés bien formés et informés, polyvalents et regroupés en cellules de travail. Les mouvements de main-d'œuvre, l'autonomie et l'entraide sont favorisés.
- Le programme d'amélioration continue appliqué par l'organisation est basé sur la philosophie « Toyota Production System ».
- Le nombre d'événements en matière de santé et de sécurité au travail est en baisse continue depuis 2001.
- Le Groupe Lacasse procède à des sondages client selon une méthodologie rigoureuse et utilise l'information pour cibler des actions concrètes afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle.
- L'entreprise a mis en place plusieurs indicateurs de performance favorisant la gestion par les faits. Ces indicateurs sont accessibles aux employés et les cibles sont bien identifiées.
- Plus de quatre clients sur cinq se disent satisfaits des services du Groupe Lacasse. Ce taux est constant depuis 2006.
- De 2005 à 2007, le Groupe Lacasse a connu une croissance remarquable de ses bénéfices et son capital n'a pas cessé d'augmenter. Durant cette même période, l'entreprise a affiché une excellente rentabilité malgré un taux de change défavorable.