

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2012

## LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie Grande entreprise manufacturière, établissement ou filiale de grande entreprise

**BOA-FRANC s.e.n.c.**  
SAINT-GEORGES DE BEAUCE

# BOA-FRANC

## PROFIL

Avec des clients répartis partout en Amérique du Nord, Boa-Franc s'est donné pour mission d'être un chef de file dans la fabrication et la mise en marché de planchers prévernissés de qualité supérieure.

L'entreprise de Saint-Georges de Beauce s'emploie à distancer ses concurrents par la passion de son capital humain, son sens de l'innovation, son savoir-faire unique et la force de son réseau de vente.

Depuis ses débuts modestes, avec une production concentrée uniquement sur les planchers linéaires de bois franc non finis, l'entreprise de 260 personnes perfectionne continuellement ses installations et continue d'améliorer ses capacités de production ainsi que la qualité de ses produits.

## PRINCIPALES FORCES

### LEADERSHIP

La haute direction est activement impliquée dans toutes les sphères de l'organisation : établissement de la vision, des valeurs et des orientations, élaboration et déploiement de la planification stratégique, écoute de la clientèle et soutien des équipes de travail.

Les mesures mises en place par la haute direction pour accroître les performances, l'innovation et le développement des compétences des employés sont nombreuses : fixation et suivi rigoureux d'objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, raisonnables et temporellement définis, activités kaizen fréquentes, programme de reconnaissance, dont le gala Boa-reconnaissance, et système de bonification généreux, sur la base du principe « gagnant-gagnant ».

### PRÉSIDENT

Pierre Thabet

### COORDONNATRICE DU SYSTÈME QUALITÉ

Janick Laberge

418 227-1181, poste 2278

## HISTORIQUE QUALITÉ

- 1997** Première certification ISO pour le système de gestion de la qualité
- 2007** Débuts de la gestion par processus d'affaires  
Quarante processus sont modélisés
- 2008** Création du service de la qualité, qui regroupe le système qualité, l'assurance qualité, le service technique et l'amélioration continue
- 2012** Ajout planifié d'une dizaine de nouveaux processus touchant les ventes, le marketing, les ressources humaines et l'administration

## **PLANIFICATION STRATÉGIQUE**

Boa-Franc applique un processus de planification stratégique remarquable, faisant appel à la contribution de tous les départements et déployé dans chacun grâce à des plans d'action complets et méthodiquement suivis. L'élaboration du plan est rigoureuse et sans cesse améliorée. En outre, un mécanisme particulièrement bien utilisé dans toute l'organisation assure un suivi constant du plan, autant pour les indicateurs corporatifs que ceux des équipes.

## **ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ**

Boa-Franc sait appliquer des pratiques gagnantes en matière de marché et de clientèle : définition d'un marché précis, analyse exhaustive de la clientèle et des marchés, plan marketing rigoureux et cartographie des produits. Et elle a mis en place des moyens multiples et efficaces pour entretenir ses relations avec ses clients, dont elle mesure la satisfaction à l'égard de ses produits et services.

## **MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION**

Depuis plusieurs années, Boa-Franc utilise des systèmes éprouvés de gestion de l'information. Ils s'appliquent à de nombreuses sphères de l'organisation : gestion générale, gestion de la maintenance, gestion des ressources humaines et relation client. Des tableaux de bord sont utilisés à tous les échelons, en plus d'être diffusés par des moyens informatiques ou visuels efficaces.

## **ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES**

Boa-Franc manifeste un souci d'impliquer les employés dans les succès de l'organisation, notamment grâce aux programmes de formation, à l'évaluation annuelle, au système de bonification et aux activités de reconnaissance. Elle a mis en place de nombreuses pratiques pour favoriser la contribution formelle des employés aux objectifs de l'organisation : programme de gestion d'idées, participation des employés dans des équipes d'amélioration, système de bonification important basé sur l'atteinte des objectifs, etc.

## **GESTION DES PROCESSUS**

L'entreprise s'est dotée d'un modèle efficace et complet de documentation de ses processus. Tout y est bien indiqué : les propriétaires et les participants, les buts et les objectifs, les actions, les indicateurs et les résultats. On remarque très bien quels sont les intrants et les extrants du processus, et donc ce qui peut créer de la valeur. Enfin, un mécanisme fortement déployé de mises à jour et d'améliorations des processus est en place, avec révisions, audits internes, actions d'amélioration et équipes kaizen.

## **RÉSULTATS FINANCIERS ET RÉSULTATS RELATIFS AU MARCHÉ**

Boa-Franc a su se donner des cibles surpassant le marché auquel elle peut se comparer. Et elle se balise régulièrement avec l'industrie ou la concurrence.

Affichant une performance financière exceptionnelle et des résultats positifs pour certaines caractéristiques de ses produits, Boa-Franc connaît des taux de satisfaction client dignes de mention quant à plusieurs caractéristiques : service à la clientèle, délai de livraison, soutien aux ventes, gestion des programmes et facturation.