

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2012

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME manufacturière indépendante

SBI – FABRICANT DE POÊLES INTERNATIONAL INC. SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES



Fabricant de poêles international inc.
Stove Builder International Inc.

PROFIL

La seule entreprise de son industrie à réellement poursuivre une stratégie multiségments, SBI conçoit et fabrique des appareils de chauffage résidentiel utilisant comme principaux combustibles le bois, la granule de bois et la biomasse.

Établie à Saint-Augustin-de-Desmaures en 1996, SBI commercialise ses produits à travers plusieurs marques jouissant d'une reconnaissance élevée dans leurs niches de marché respectives.

Forte de ses 167 employés, elle possède une clientèle diversifiée, constituée de distributeurs, grossistes, centres de rénovation et détaillants spécialisés situés principalement sur le territoire nord-américain. L'entreprise dessert également quelques marchés à l'exportation dont le Brésil, l'Australie et la Nouvelle-Zélande.

PRINCIPALES FORCES

LEADERSHIP ET PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Grâce à une équipe de direction qui fait la promotion d'une culture d'exécution dans l'ensemble de l'entreprise, SBI implique tous les employés dans la stratégie opérationnelle. Les valeurs sont véhiculées par les axes de performance et les objectifs clairs qui en découlent.

En effet, la direction aligne les efforts de tous les employés en ayant défini neuf valeurs et quatre axes de performance, déclinés en 11 objectifs clés mesurables, précis et clairement énoncés.

DIRECTEUR GÉNÉRAL
Jean-François Cantin

DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES
Geneviève Demers
418 878-3040, poste 273

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|---|
| 2003 | Implantation du contrôle qualité par numéro de série (fiche équipement) |
| 2007 | Implantation de la méthode 6S dans les usines |
| 2008 | Introduction de la gestion par processus |
| 2009 | Refonte des audits qualité et des indicateurs de performance |
| 2010 | Lancement de SBI Way (basé sur Sherpa/ACE) |
| 2012 | Implantation d'un processus transversal orienté qualité |

SBI – FABRICANT DE POÊLES INTERNATIONAL INC.

En outre, SBI a récemment adopté un modèle de planification stratégique prônant l'implantation de solutions sur mesure pour les clients. Cette démarche systématique favorise la participation de tous aux efforts pour atteindre les objectifs organisationnels et pour créer de la valeur ajoutée.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Considérant la qualité comme un concept d'abord stratégique, SBI se démarque particulièrement par son découpage de sept segments de marché distincts. Cette approche lui permet de bâtir une offre adaptée aux besoins de chacun.

Et en pratiquant l'écoute des clients des segments de marché, ainsi que des consommateurs, SBI s'adapte rapidement pour offrir le meilleur produit et le meilleur service possible. Les clients démontrent d'ailleurs leur appréciation en demeurant fidèles.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La gestion de l'information est très performante, grâce notamment aux outils informatiques mis au point pour les besoins de SBI. L'intention de traiter les données pour pouvoir prendre des décisions plus efficacement a mené SBI à un système basé sur l'intranet.

Signalons notamment un mécanisme de contrôle de la couverture des objectifs au moyen d'indicateurs.

Les informations provenant de l'externe sont aussi traitées. L'entreprise a également commencé à se baliser avec plus d'une source de données.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

La structure opérationnelle de SBI, déterminée en fonction de processus clés (ex. « Assurer l'excellence opérationnelle ») plutôt que par département, favorise l'acquisition de savoirs dans l'ensemble de l'organisation. Cette façon de faire assure la cohérence et favorise la juste valorisation des employés. En outre, elle permet d'aligner la gestion des ressources humaines sur les stratégies de l'organisation.

Par ailleurs, des outils tels que la SBI Académie, la matrice de compétences, le Wikipédia maison et le programme de formation des cadres assurent le déploiement des connaissances, des compétences et de l'information nécessaire à tous les échelons de l'entreprise.

Ce faisant, SBI démontre l'importance qu'elle accorde au savoir organisationnel et s'assure ainsi de la pérennité des apprentissages. De plus, les employés de tous les niveaux ont accès à des formations pertinentes, directement ou indirectement liées à leurs tâches quotidiennes.

GESTION DES PROCESSUS

Les outils que SBI a mis en place, tels le protocole SBI WAY et la planification Hoshin, constituent un atout puissant.

Les dirigeants et les employés ont par ailleurs acquis la capacité de modifier leurs façons de travailler pour introduire de nouveaux outils découverts au cours de formations, suggérés par un consultant ou simplement créés par un membre du personnel pour répondre à un besoin.

RÉSULTATS FINANCIERS ET RÉSULTATS RELATIFS AU MARCHÉ

SBI a su tirer son épingle du jeu en gagnant des parts de marché. Après plusieurs acquisitions, elle démontre une forte solidité financière, ce qui lui donne les moyens de concrétiser les différents éléments de sa planification stratégique.

Dans le contexte d'un marché du travail défavorable aux employeurs, SBI arrive à attirer et à retenir ses employés. Des données comparatives sont utilisées pour évaluer sa performance à cet égard.