

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

LAURÉAT – MENTION

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

AFFI
BOUCHERVILLE



PROFIL

Avec sa double vocation sociale et commerciale, l'Atelier la flèche de fer mieux connu sous le nom de AFFI – favorise l'emploi et l'autonomie financière de personnes handicapées ou dans un processus de réinsertion au travail.

Tout en procurant un emploi à quelque 450 personnes et en contribuant à l'essor de l'économie sociale au Québec, cette entreprise adaptée, située à Boucherville sur la Rive-Sud de Montréal, se spécialise dans des services aussi utiles que diversifiés : logistique de préparation de commandes, achat, vente et revalorisation d'équipements informatiques, peinture industrielle et assemblage manuel de produits.

LEADERSHIP

Culture qualité et communication adaptée

L'entreprise se signale par la communication de la culture qualité, l'attention portée au projet d'amélioration continue et l'adhésion aux valeurs organisationnelles.

- Moyens de communication adaptés aux différences qui caractérisent les employés (langage des signes, photos pictogrammes)
- Application systématique des valeurs de l'entreprise à toutes les décisions et orientations, particulièrement celles touchant le mieux-être des employés.

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Daniel Perreault

DIRECTEUR ASSURANCE QUALITÉ

Pierre Brissette
450 552-9150 poste 222

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|---|
| 1996 | Programme d'assurance qualité – norme ISO 9002:94 |
| 2010 | Trophée « Entreprise de service et Distribution » décerné par la Chambre de commerce de la Rive-Sud |
| 2011 | Implantation de la norme ISO 14001:2004 pour l'une des divisions |
| 2012 | Certification ISO 14001:2004 |
| 2013 | Certification par l'Association pour le recyclage des produits électroniques |
| 2013 | Certification ISO 9001:2008 terminée pour toutes les unités |

AFFI

- Programme d'assurance qualité et comités dans chacune des usines pour assurer l'engagement dans la culture qualité et l'amélioration continue des processus d'affaires.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Déploiement et communication tous azimuts

AFFI a structuré et déployé un processus global pour l'organisation.

- Plan d'action annuel doté d'indicateurs de suivi et faisant l'objet de communications partagées avec les représentants syndicaux.
- Suivi du plan d'action transmis aux comités de relations de travail et de santé-sécurité.
- Séance de réflexion stratégique avec les directeurs de toutes les divisions et un représentant du conseil d'administration. Plénières annuelles pour présenter le plan d'action.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Suivi personnalisé

La majorité des divisions d'AFFI peut s'appuyer sur une clientèle fidèle à laquelle elle offre des produits et services bien ciblés. L'attention accordée aux clients est personnalisée.

- Rencontre chez les clients pour clarifier leurs besoins et attentes de départ. Contact maintenu par appels téléphoniques.
- Déploiement d'un logiciel pour la gestion de la relation client et le suivi des appels et visites.
- Évaluation systématique de la satisfaction des clients au moyen du site Internet et de contacts personnalisés.
- Rapport d'assurance qualité avec plan d'action correctif pour gérer l'insatisfaction. Enquêtes menées en cas de non-conformité.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Sécurité, prévention et documentation

Pour piloter ses activités, la direction d'AFFI peut compter sur des données en quantité et ventilées par produit, division, etc.

- Sauvegardes automatisées, plan de maintenance préventive et accès restreints, audits internes et externes.
- Plan de continuité avec simulations mensuelles d'incidents informatiques.

- Documentation des processus et procédures stratégiques.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Services adaptés, employabilité favorisée

AFFI est très attentive aux besoins de chaque employé pour lui permettre de se développer et de se réaliser.

- Moyens adaptés pour communiquer avec les fournisseurs.
- Attention particulière à l'adaptation des installations et même à l'élimination des déchets biomédicaux de certains employés.
- Mobilité horizontale comme outil pour gérer le talent des employés handicapés, valoriser le développement de leurs compétences et rehausser leur potentiel d'employabilité.
- Employés systématiquement soumis à des évaluations périodiques avec l'aide d'une firme externe.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Amélioration continue et traçabilité

Les activités de planification opérationnelle reposent sur des données fournies par un tableau de bord qui aligne en temps réel la production aux ventes.

- Outils informatiques pour standardiser les pratiques, superviser les ventes à distance, valider les résultats et mettre en place des mesures correctives.
- Traçabilité de tous les lots de production.
- Approches *Lean* d'amélioration continue.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Bonnes ventes

AFFI présente de bonnes performances à presque tous les niveaux.

- Bons résultats des ventes par rapport aux prévisions.
- Respect des délais de livraison.
- Dépassement des cibles en ce qui concerne les retours de matériel par les clients.
- Tendance positive pour le taux de la masse salariale consacré à la formation.
- Stabilité du nombre d'accidents du travail malgré une augmentation du nombre d'employés.