

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

## LAURÉAT – MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière

### TC • Imprimeries Transcontinental MONTRÉAL



PRÉSIDENT DE LA DIVISION TC

Jacques Grégoire

DIRECTRICE, EFFICACITÉ MANUFACTURIÈRE

Paola Bozzer

514-339-2570 poste 234147

#### PROFIL

Premier imprimeur et chef de file de solutions médias et d'activation marketing au Canada, TC Imprimeries Transcontinental peut se targuer d'une réputation qui n'est plus à faire.

Médias imprimés et numériques, magazines, journaux, livres et contenus sur mesure, marketing de masse et personnalisé, applications mobiles et interactives, production télévisuelle et distribution de porte en porte, ce ne sont pas les solutions qui manquent chez Transcontinental pour aider les entreprises à attirer, joindre et fidéliser leur public cible.

Fondée en 1976 et comptant 9 000 employés au Canada et aux États-Unis, avec son siège social à Montréal, TC Imprimeries Transcontinental est devenue au fil des ans le plus grand imprimeur au Canada et le troisième en Amérique du Nord, grâce à son vaste réseau à la fine pointe de la technologie.

#### LEADERSHIP

##### Un sens partagé des responsabilités

La mission, la vision et les valeurs de TC Imprimeries Transcontinental sont claires, partagées et intégrées au quotidien des employés, dirigeants et administrateurs.

- Valeurs actualisées après une mise à jour de l'image de marque, puis sondage de compréhension auprès des employés.
- Intégration des valeurs dans les critères d'évaluation des employés et dirigeants.

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- |      |  |
|------|--|
| 2000 | Lancement de « Priorité Client », le programme qualité du Groupe du livre (sera étendu aux autres groupes)   |
| 2002 | Création du poste de directrice, Efficacité manufacturière relevant du vice-président Finances et Efficacité |
| 2004 | Adoption de l'outil stratégique « Carte Topo » pour encadrer les efforts d'efficacité manufacturière         |
| 2008 | Mise en place d'un programme formel d'attestation 5S   |
| 2011 | Adoption d'une culture d'amélioration continue et d'un programme formel d'innovation                         |

# TC • Imprimeries Transcontinental

- Code de conduite « pierre angulaire » et procédure de divulgation s'appliquant à toutes les parties prenantes.
- Méthode formelle pour faire circuler l'information de gestion du bas vers le haut.
- Une dizaine d'initiatives de responsabilité sociale, dont un comité de développement durable et une « Escouade verte ».
- Approche de gouvernance avec processus d'évaluation du conseil d'administration et de ses comités.
- Approche systématique de mesure de la performance opérationnelle et de la culture d'amélioration continue.
- Réseautage interusines et balisage interne des données opérationnelles.
- Auditeurs internes non rattachés aux entités d'affaires (diagnostic de sécurité TI et analyse des vulnérabilités).
- Processus de gestion des risques informationnels intégré au processus global de gestion des TI.

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

### Approches systématiques bidirectionnelles

TC a adopté une démarche systématique de planification stratégique pour assurer un engagement de presque toutes les parties.

- Planification avec approches descendantes (vision et priorités opérationnelles communes) et ascendantes (engagements et objectifs de performance, projets à entreprendre).
- Approche systématique et efficace de modification des plans d'action.
- Processus bien déployé de mise en œuvre du plan d'affaires au moyen d'objectifs SMART suivis mensuellement.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

### Des clients suivis, écoutés et informés

TC Imprimeries Transcontinental peut s'appuyer sur une clientèle fidèle à laquelle elle offre des produits et services bien ciblés.

- Plusieurs stratégies d'écoute des clients, dont un forum pour discuter des enjeux stratégiques et de collaboration.
- Multitude de canaux de communications clients : séminaires, centre de l'innovation en ligne, infolettre, visites d'usine, etc.

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

### Innovation en savoir et réseautage interusines

La gestion du savoir est importante pour TC, laquelle est par ailleurs systématique en mesure, analyse et suivi des performances opérationnelles.

- « Challenge de l'innovation » financé à hauteur de 2 M\$ : tournoi annuel de créativité pour développer de nouveaux produits et marchés et améliorer l'efficacité.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

### Méthodes novatrices

TC déploie des approches novatrices en gestion des ressources humaines, notamment en développement des employés.

- Évaluation systématique et efficace de la santé-sécurité (programme Vigilance inspiré d'OSHAS 18001).
- Plans de développement pour tous les candidats à la relève, avec audits annuels sur un échantillon de 20 %.
- Groupe de codéveloppement, feedback 360, formation des nouveaux leaders, formation des formateurs kaizen, etc.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

### Rigueur et continuité

TC coordonne de façon très serrée la prestation des services et assure la continuité des activités prioritaires.

- Transfert facile des travaux d'une usine à l'autre (compatibilité technique).
- Programme 5S bien déployé.
- Développement de nouveaux procédés en lien direct avec les tendances et les besoins des clients.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

### De bonnes tendances favorables

TC atteint nombre de bons résultats et se signale par rapport à la concurrence.

- Croissance marquée des ventes, nouveaux clients et travaux vendus, dépassant les objectifs stratégiques.
- Tendances à l'amélioration pour les mesures environnementales.
- Marge du BAII surpassant nettement cinq concurrents importants.