

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2016

LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie PME manufacturière

Thermetco inc. MONTRÉAL



Directeur général
Jean-Sébastien Lemire
514 934-4684, poste 225

PROFIL

Fondé en 1982 et fort de son expertise pointue en métallurgie et de son savoir-faire opérationnel applicable à une gamme complète de traitements thermiques, la compagnie Thermetco entend soutenir ses clients dans les industries de fabrication mécanique, métallurgique, énergétique, aéronautique et automobile.

Sa soixantaine d'employés à temps plein apporte compétence, rigueur et innovation dans une organisation qui sait maximiser l'utilisation de son capital humain, technologique et financier.

LEADERSHIP

Thermetco valorise ses employés grâce à l'amélioration organisationnelle. Elle intègre bien dans ses processus les exigences définies par de nombreuses certifications.

Intégration transparente des exigences contenues dans les certifications.

Culture axée sur l'amélioration continue grâce à l'utilisation de la méthode « Amélioration continue pour l'excellence » de Pratt & Whitney Canada et d'outils Lean.

Plusieurs moyens de communication, dont les systèmes « ticket de clinique qualité des procédés » et « productivité, qualité, santé-sécurité ».

Plans, manuel de l'employé, procédures, politiques et code de conduite pour assurer le respect des obligations éthiques, légales et réglementaires.

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|---|
| 1996 | Implantation d'un système qualité conforme à la norme ISO 9002:1994(F) |
| 2002 | Système de management de la qualité en conformité avec les exigences de la norme ISO 9001:2008(F) |
| 2004 | Implantation de la méthode Amélioration continue pour l'excellence |
| 2010 | Certification internationale AS/EN/JISQ9100 : 2009 (rév. C) |
| 2012 | Certification Nadcap
Système de management de la qualité conformément à la norme SAE AS9100C |

Thermetco inc.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Thermetco démontre une attention tournée vers le futur par l'établissement d'un processus structuré et bien défini de planification stratégique triennale.

- Indicateurs de performance pour chacun des axes de développement.
- Utilisation de la cartographie des processus pour déterminer les ressources matérielles, les effectifs et les compétences nécessaires.
- Plan de formation et de capitalisation résultant de la planification annuelle et du plan stratégique.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

L'attention qu'accorde Thermetco à ses clients s'oriente vers l'excellence. Les liens de proximité tissés avec la clientèle lui permettent d'appliquer des approches efficaces et systématiques.

- Mise en place des processus nécessaires pour définir très clairement les exigences relatives aux produits et services, lesquelles sont répertoriées par industrie.
- Clients catégorisés selon la maturité de leurs relations avec l'entreprise, avec approches adaptées à chacun d'eux à l'aide d'un processus orienté clients.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Thermetco préconise l'apprentissage organisationnel et individuel par les nombreux moyens déployés pour gérer son savoir et celui de ses employés. La gestion par les faits est aussi observée sur plusieurs plans.

- Outils performants pour assurer la gestion du savoir, dont : méthodes appropriées de travail, programme de transfert des connaissances et identification des postes critiques.
- Panoplie d'outils procurant la fiabilité et la sécurité des systèmes.
- Approche systématique et efficace quant à la collecte et au suivi de l'information : commande saisie dès réception, tableau pour suivre l'évolution des ventes par rapport au budget, données de facturation versées dans un logiciel comptable afin de vérifier l'ensemble des informations financières.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Par les moyens systématiques qu'elle prend pour gérer les compétences de son personnel Thermetco reconnaît l'importance du principe d'apprentissage organisationnel et individuel.

- Programme de formation axé sur une plus grande flexibilité de la main-d'œuvre. Modules à quatre niveaux pour s'ajuster aux fluctuations de la charge de travail.
- Besoins en formation et maintien des compétences assurés à l'aide d'approches systémiques : examen écrit, examen pratique, plan de formation annuel, matrice de compétences et carnet de formation.
- Utilisation du programme d'apprentissage en milieu de travail élaboré en collaboration avec Emploi-Québec et destiné aux employés de production.
- Évaluation de la performance sur la base des facteurs de succès attribués aux employés. Critères et périodicités d'évaluation pour chacune des catégories de personnel. Objectifs SMART. Rémunération en partie variable d'après la performance personnelle et organisationnelle.
- Tournées 5S hebdomadaires, maintenance préventive déclenchée à la suite de signalements d'employés.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Thermetco se démarque par les moyens systématiques et efficaces qu'elle prend pour répondre aux exigences de ses processus.

- Approches distinctes pour les commandes répétitives (PPAP et datacards) et les commandes sur mesure (la revue de projets détermine le flux des processus caractéristiques du produit).
- Cartographie de la chaîne de valeur par client pour préciser le flux informationnel et les méthodes utilisées.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Thermetco affiche des niveaux de performance de bons à excellents pour tous les résultats présentés en matière de service à la clientèle, avec tendance positive sur trois ans. Ses données comparatives en matière de satisfaction du service affichent également de bons résultats.