

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie PME indépendante manufacturière

Boa-Franc

SAINT-GEORGES (BEAUCE)

BOA-FRANC

Directeur général
Jacques Beaudoin

Coordonnatrice système qualité
Janik Laberge
418-227-1181, poste 3214

PROFIL

Chef de file dans la fabrication et la mise en marché de planchers prévernissés de qualité supérieure et se targuant à juste titre d'une clientèle répartie dans toute l'Amérique du Nord, Boa-Franc se signale par la passion de son capital humain, son sens de l'innovation, son savoir-faire unique et la force de son réseau de vente.

Cette entreprise de 338 employés située à Saint-Georges en Beauce répond aux besoins de clients des secteurs du détail, de la construction et de la distribution commerciale.

LEADERSHIP

Forte en amélioration continue, Boa-Franc a su également adopter un ensemble de politiques pour répondre à ses obligations éthiques et réglementaires.

- Valorisation des employés par la pratique d'une communication bidirectionnelle et ouverte.
- Ensemble de valeurs (passion, innovation, engagement et respect) définies autour du modèle du « feu sacré ».
- Communication bidirectionnelle, ouverte et informelle avec les employés (rencontres-dialogue et conversations ouvertes, notamment sur une plateforme de partage d'information).
- Politiques à caractère éthique et réglementaire : utilisation des médias sociaux, intégrité, utilisation de l'infrastructure technologique, prévention en santé et sécurité au travail, gestion des risques, évaluation des enjeux et équité salariale.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 1997 Première certification ISO pour le système de gestion de la qualité
- 2007 Initiation à la gestion par processus d'affaires
- 2008 Création du Service de la qualité regroupant le système qualité, l'assurance qualité, le service technique et l'amélioration continue
Service technique jumelé à la chaîne logistique
Amélioration continue jointe au génie industriel
33 distinctions qualité à la suite de sondages auprès de détaillants et autres professionnels de l'industrie
- 2012 Lauréate de la plus haute reconnaissance aux Grands Prix québécois de la qualité
- 2013 Lauréate du prix Or aux Prix Canada pour l'excellence
- 2016 et 2017 Membre du palmarès des Employeurs de choix au Canada

Boa-Franc

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le processus de planification stratégique dont s'est dotée Boa-Franc favorise une attention tournée vers le futur. Structuré en six étapes, il comprend une analyse des forces internes et externes. Les objectifs sont déclinés en plans d'action et assignés à des équipes de travail.

- Six étapes de développement des stratégies : analyse FFMO ; processus de performance ; études de marché ; études de satisfaction clients ; études de fournisseurs ; réclamations clients.
- Calendrier de lancement (roadmap) regroupant les enjeux prioritaires sur un horizon de trois ans.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Boa-Franc utilise de nombreuses approches bien déployées en ce qui concerne la gestion de sa clientèle.

- Veille stratégique constante et planification stratégique étoffée : visites de clients actuels et futurs documentées dans un logiciel.
- Partenariats avec les fournisseurs.
- Site web, ligne téléphonique 1-800, extranet, répertoire de produits.
- Sondages de satisfaction annuels.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Boa-Franc sait gérer en se basant sur des faits. Elle a notamment bien déployé ses tableaux de bord. De plus, elle a mis en place plusieurs approches de transfert des connaissances.

- Système de réunions structurées.
- Mécanismes de suivi (rencontres de l'équipe de gestion, révisions trimestrielles et rencontres de départ).
- Standardisation des instructions de travail, vidéos d'instructions sur les équipements, identification des postes critiques avec plan d'action associé.
- Rapports et base de données avec cascade du haut vers le bas.
- Politiques d'utilisation des ressources TIC et redondance systématique des données.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Boa-Franc valorise ses employés par un programme d'évaluation de la performance parfaitement intégré à ses objectifs. Elle les mobilise au moyen de sondages et d'indicateurs et elle favorise l'apprentissage organisationnel et la gestion du risque de perte de personnel.

- Indicateurs RH sur les tableaux de bord, évaluations annuelles et concours nationaux visant à mesurer l'engagement des employés et à se comparer aux entreprises de classe mondiale.
- Programmes et politiques : aide aux employés, prévention du harcèlement, horaires flexibles pour les employés de bureau, télétravail, programme de retraite progressive.
- Évaluation systématique de la performance en lien avec la planification stratégique et effectuée à trois niveaux (individuel, d'équipe et corporatif), tant pour le personnel d'usine et les employés de bureau que pour les superviseurs.
- Prévention des risques opérationnels (usine) et organisationnels (bureaux) : analyse de la matrice des compétences, plan de relève bureau, formation spécifique lors d'un changement technologique.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Plusieurs mécanismes opérationnels méritent d'être soulignés, dont ceux pour améliorer le processus de gestion des fournisseurs.

- Deux approches systématiques et efficaces pour favoriser l'amélioration des processus : du haut vers le bas avec la planification stratégique et du bas vers le haut avec la gestion quotidienne participative.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Boa-Franc affiche de très bons et même d'excellents résultats financiers sur cinq ans, ainsi que de nombreux bons résultats en termes de produits, services et processus, clientèle et gestion des ressources humaines. Ces bons résultats portent notamment sur les aspects suivants :

- taux d'innovation ;
- qualité de ses performances ;
- plans départementaux sur quatre ans et réalisés à 94 % ;
- coût des réclamations clients ;
- livraison à temps ;
- taux de recommandation net ;
- taux de dons à la société ;
- excellents niveaux de performance en matière de rentabilité.