

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME indépendante manufacturière

Grandchamp Structure Design REPENTIGNY



Président
Bernard Grandchamp

Directeur Ressources humaines
Mathieu Charest
514-875-1913

PROFIL

Experte dans la fabrication, la location et la vente de chapiteaux quatre saisons, l'entreprise familiale Grandchamp s'est donné comme défi de bâtir l'expérience client du premier coup, en se fondant sur des valeurs telles que l'innovation, la solidité, l'efficacité et le professionnalisme.

Fondée en 1985 et établie à Repentigny, le groupe Grandchamp compte au total 60 employés et est formé de deux entreprises : Grandchamp Chapiteaux pour la location et Grandchamp Structure Design pour la fabrication et la vente.

LEADERSHIP

Le leadership de Grandchamp se caractérise par des approches favorisant la communication bidirectionnelle, le déploiement d'une culture d'amélioration continue et la diffusion soutenue de ses valeurs.

- Communication bidirectionnelle par plusieurs moyens : gestion itinérante similaire au gemba, culture porte ouverte et recours au « cerveau collectif » (les personnes mises à contribution dans la validation, la réflexion ou la création d'idées).
- Déploiement d'outils *Lean*, lesquels sont mentionnés dans le manuel de l'employé.
- Valeurs présentées aux employés (lors de rencontres ou de visites en usine, dans le cadre de la formation *Lean* et à l'embauche), aux fournisseurs (lors de la signature des ententes et au moment de leur sélection) et sur le site web de l'entreprise.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 2015 Application de différents outils qualité : roue de Deming, 5S, objectifs SMART, kanban, système Toyota, SMED, cartographie du flux de productions, etc.
- 2015 Culture de *Lean Management* et de meilleures pratiques d'affaires.

Grandchamp Structure Design

- Réduction au minimum de l'empreinte des installations (récupération papier, carton, acier, aluminium, pots de peinture vides et amélioration des techniques de lavage des toiles)

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Chez Grandchamp, le processus de planification stratégique est efficace et la réflexion menant à son élaboration, tout comme son déploiement, met à contribution les parties prenantes.

- Planification stratégique en sept étapes prise en charge par le président et bonifiée en faisant appel au cerveau collectif.
- Vingt et un objectifs groupés en six thèmes pour un meilleur suivi : différenciation, diversification, exportations, marketing, acquisition et amélioration fonctionnelle.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Les approches utilisées pour actualiser l'offre de service selon l'évolution et la segmentation du marché témoignent bien de la volonté de Grandchamp de créer de la valeur pour sa clientèle.

- Besoins établis pour chaque segment de clientèle : les ponctuels, les actuels événement récurrent, les actuels nouvel événement et les potentiels.
- Information sur la satisfaction client obtenue par l'écoute en cours d'installation, un débriefing après projet et l'évaluation post-projet par le chef d'équipe avec le client.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Grandchamp sait témoigner d'une gestion par les faits en réalisant une revue de sa performance financière et opérationnelle.

- Informations pertinentes, fiables et disponibles en ce qui concerne les indicateurs de performance (formation, validation des temps standards et remise en question des indicateurs).
- Tableau de bord de comptabilité par produit et indicateurs de performance pour suivre et analyser les activités quotidiennes et la performance.
- Cinq étapes pour découvrir et partager les meilleures pratiques : capter, valider, tester, déployer, normaliser.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Pour honorer ses engagements auprès de sa clientèle, Grandchamp s'appuie sur une planification rigoureuse du personnel et des équipements requis.

- Fichier Excel pour établir automatiquement la quantité de personnel et de matériel requis selon les besoins du client.
- Rendement des employés et des chefs d'équipe mesuré annuellement à l'aide de fiches techniques et de feuilles d'évaluation.
- Besoins en formation établis à partir de plusieurs sources d'information : évaluations du rendement, nouvelle technologie, déploiement d'un projet *Lean* ou 5S, etc.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Grandchamp démontre sa préoccupation pour la recherche de résultats et la création de valeur.

- Diagrammes des activités de fabrication, de lavage et de chantier. Processus de fabrication documenté sous forme d'une chaîne de valeur.
- Déploiement de plusieurs outils de production à valeur ajoutée : PFVA, SMED, 5S, kaizen, cinq pourquoi.
- Employés continuellement invités à proposer des améliorations axées sur l'innovation (ateliers de travail d'amélioration continue).

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Grandchamp peut se targuer de plusieurs bons niveaux de performance en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle, l'attention accordée aux ressources humaines, la responsabilité sociale et sa performance financière.

- Revenu moyen par contrat à la hausse et au-dessus des cibles.
- Positionnement moyen sur les sites web en hausse vers l'objectif.
- Très bonne performance en ce qui concerne le délai de réponse aux soumissions.
- Nombre de clients récurrents et de nouveaux clients à la hausse et au-dessus des objectifs.