

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

## LAURÉAT – DISTINCTION RÉGIONALE

Catégorie PME indépendante manufacturière

**JAMEC**  
NORMANDIN



FABRICANT DE PRODUCTIVITÉ

Président - Directeur général  
Éric Cloutier

Directeur des services techniques  
Marc Cloutier  
418-274-5525, poste 224

### PROFIL

Se décrivant comme un « fabricant de productivité », JAMEC propose depuis 1987 des solutions innovatrices et sur mesure en conception, fabrication, installation et entretien d'équipements industriels et d'aménagement de postes de travail 5S.

Fondée principalement pour répondre aux besoins des nombreuses entreprises forestières dans le haut du Lac-Saint-Jean, tout en développant de nouveaux créneaux, JAMEC peut s'appuyer sur un effectif de 47 employés à temps plein et de 37 à temps partiel.

### LEADERSHIP

Grâce à des moyens de communication structurés et déployés, des valeurs bien à la vue des employés, une implication active dans la société, les dirigeants de JAMEC savent exercer leur leadership.

- Plusieurs moyens de communication avec les employés : deux visites chaque jour dans l'atelier, repas six fois par année avec tous le personnel, messages d'intérêt général diffusés sur écrans dans l'usine et les bureaux, etc.
- Exercice mission-vision-valeurs en 2009 avec toute l'équipe de gestion.
- Valeurs : respect des consignes de santé et sécurité, respect et collaboration en ce qui concerne les collègues et les clients, attitude positive, honnêteté, offre de produits et de services de qualité.
- Embauche de stagiaires provenant de la région.

### HISTORIQUE QUALITÉ

- 2006 Qualification CWB W47.1 et 47.2 pour la soudure acier et l'aluminium
- 2009 Implantation des principes de gestion inspirés de la norme ISO 9002.
- 2011 Qualification Cognibox
- 2012 Qualification *Toyota Way*

# JAMEC

## **PLANIFICATION STRATÉGIQUE**

JAMEC a jeté les bases stratégiques pour préparer son avenir.

- Démarche en 2015 pour élaborer une planification stratégique sur un horizon de cinq ans.
- Suivi de la planification tous les six mois avec échéances entre 2015 et 2018.
- Structure de rencontres pour le suivi des plans d'action au moyen de graphiques de type Gantt.

## **ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ**

JAMEC se distingue par son caractère innovant et l'utilisation de plusieurs moyens pour connaître les besoins et les attentes de sa clientèle.

- Création en 2006 d'un département de Recherche scientifique et de développement expérimental (amélioration de produits existants ou développement de nouveaux produits).
- Améliorations aux produits et services, notamment en ce qui concerne l'offre de solutions 5S, grâce aux commentaires recueillis en cours de projet ou lors de visites de clients potentiels.
- Contacts constants avec les clients actuels : en cours de contrat sous forme de rencontres avec compte rendu, courriels et rétroinformation à la fin de chaque projet.

## **MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION**

JAMEC prend plusieurs moyens pour bien suivre sa performance et profiter au maximum du potentiel d'idées présent chez le personnel.

- Rencontres périodiques pour le suivi de la performance : hebdomadaires pour la production, la facturation et les coûts ; mensuelles pour les aspects financiers.
- Gestion « porte ouverte » pour capter les meilleures pratiques et idées en production et ingénierie.
- Diffusion en continu des bonnes idées sur les tableaux d'affichage.

## **ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES**

JAMEC accorde une grande attention au facteur « compétences » de ses employés et de ses dirigeants, notamment en ce qui concerne le savoir-être.

- Évaluation annuelle des compétences techniques et personnelles des employés avec effet sur le niveau salarial.

- Évaluation des compétences des dirigeants et tests psychométriques en vue de l'élaboration d'un plan de formation.
- Priorité pour l'embauche donnée au savoir-être.

## **ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL**

Avec une communication des exigences par plusieurs moyens et un suivi individuel et rigoureux de son fonctionnement, JAMEC s'est donné de bonnes bases opérationnelles.

- Exigences communiquées de diverses manières au personnel : commande de projet, rencontre avec le chargé de projet et rencontre en début de projet pour ce qui est de la sécurité.
- Suivi des projets effectué par employé dans le secteur de l'ingénierie.
- Suivi rigoureux des coûts en les comparant aux prévisions budgétaires des projets pour tous les postes (main-d'œuvre, matériel, frais fixes, etc.).

## **RÉSULTATS DE L'ORGANISATION**

JAMEC peut être fière de plusieurs bons niveaux de performance sur de nombreux plans : produits, services, processus, service à la clientèle, responsabilité sociale et finances.

- Taux de conformité estimé à près de 100 % pour les cinq dernières années.
- Bons résultats pour les 11 volets du sondage de satisfaction clientèle auprès des clients des produits 5S.
- Taux de cotisation à la mutuelle de santé et sécurité du travail inférieurs aux comparables.
- Risque associé aux coûts à court et long terme : meilleure performance que celle des employeurs exerçant la même activité.
- Augmentation généralement constante du chiffre d'affaires.