

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME indépendante manufacturière

Les Aliments Lesters

LAVAL



Président
Henry Mizrahi

Directeur Marketing
Jean-Guy Mainville
450-629-1100, poste 166

PROFIL

Connue dans nos demeures depuis 1931 et l'une des plus grandes entreprises de transformation de viande au Canada, Lesters est célèbre pour son smoked-meat, mais aussi pour 200 autres produits à base de viande.

Établie à Laval et employant plus de 200 personnes au Canada, la célèbre entreprise familiale porte le flambeau des générations précédentes avec le même esprit et la même passion qui animait le fondateur il y a plus de 85 ans.

LEADERSHIP

Communication bidirectionnelle, valeurs bien déployées, culture d'amélioration efficacement soutenue, Lesters démontre également un sens élevé de la responsabilité grâce à la rigueur appliquée au contrôle de salubrité alimentaire.

- Méthode Gazelles pour définir des valeurs notamment inspirées par les employés : esprit d'équipe, orientation résultats, passion, engagement et évolution.
- Communication bidirectionnelle : réunions en cascade, rencontres annuelles du président en petits groupes, communication active avec le syndicat, tournées quotidiennes de l'usine.
- Programme de certification SQF allant au-delà des normes Santé Canada et HACCP.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 1999 Adoption du système de gestion HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*)
- 2012 Mise en place de GFSI (*Global Food Safety Initiative*)
Certification SQF (*Safe Quality Food*)

Les Aliments Lesters

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Lesters utilise depuis 2015 une approche systématique et efficace de planification stratégique qui lui permet de voir très loin. Et son déploiement des stratégies est bien réalisé.

- Planification stratégique basée sur la méthode Gazelles et comportant neuf étapes, dont la détermination des forces, faiblesses, opportunités et menaces.
- Buts fixés sur 20 ans et objectifs départementaux sur trois mois.
- Objectifs concernant les principaux enjeux et faiblesses bien déployés pour l'année en cours et les trois années suivantes.
- Déploiement des stratégies en mode cascade (plans d'action par les directeurs de département). Indicateurs clés pour le suivi avec codes de couleur pour mettre en relief l'état des objectifs.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Lesters s'emploie de plusieurs façons à s'occuper de sa clientèle : écoute des clients soutenue par un système de gestion de la relation client, gestion systématique des insatisfactions, etc.

- Collecte et diffusion des informations facilitées par un logiciel de gestion de la relation client.
- Pour les clients potentiels, utilisation d'un outil « entonnoir de prospection » (représentation visuelle des étapes nécessaires à la vente d'un produit).
- Réponse dans les 48 heures en cas d'insatisfaction (avec solutions à mettre en place).

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Lesters n'hésite pas à recourir à une panoplie de moyens pour gérer l'information et protéger ses données.

- Systèmes informatisés (ERP, CRM, Dropbox, Nectari, MRP, MPS), pour recueillir les données lui permettant de suivre ses activités et sa performance.
- Formation des employés sur les technologies de l'information, avec validation systématique par des tests d'hameçonnage.
- Gestion de la relève pour les postes clés, documentation des processus et approche participative pour déterminer les meilleures pratiques.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Pour veiller à la bonne gestion de ses ressources humaines, Lesters soigne son processus d'embauche ainsi que l'environnement de travail et la formation.

- Rencontre hebdomadaire pour déterminer les effectifs et les compétences nécessaires.
- Besoins en effectif établis à l'aide du plan directeur de production, à partir des commandes actuelles et futures.
- Entrevues d'embauche mettant l'accent sur les comportements et attitudes des candidats afin de valider leur capacité d'intégration aux valeurs et à la culture de l'entreprise.
- Programme de formation pour tous les nouveaux employés, notamment sur la salubrité alimentaire, participation des employés aux tournées d'usine, etc.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Lesters s'est donné de solides bases opérationnelles : processus bien définis et contrôlés, exigences communiquées efficacement, contrôle du coût des matières premières et analyse du rendement de ses processus de transformation.

- Deux grands procédés de production avec identification des fournisseurs et cartographie des processus.
- Simulation de crise réalisée annuellement et simulation de rappel deux fois par année.
- Exigences communiquées par divers moyens : formation, tournées d'usine, jumelage des nouveaux employés et systèmes informatiques.
- Certification HACCP (la première entreprise au Québec à l'obtenir).

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Lesters se signale par ses résultats financiers et par ceux reliés aux produits, services et processus.

- Respect des objectifs en ce qui concerne la conformité des produits.
- Très bons niveaux de performance pour les commandes complétées.
- Très bons niveaux de performance pour les investissements en formation.
- Gain annuel important en ce qui concerne le volume des ventes.