

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2018

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME indépendante manufacturière

Vestshell inc.

MONTRÉAL



Président
Joseph Laflamme

Directeur des opérations
Greg Laflamme
514 326-1280

PROFIL

Grâce à son expérience unique de la technologie et de l'art, Vestshell utilise un procédé vieux de plus de cinq mille ans pour fabriquer des pièces coulées de précision aux multiples applications : outils chirurgicaux, prothèses, pièces pour l'aérospatiale, pour n'en nommer que quelques-unes.

Visant l'intégrité absolue et une qualité incomparable, cette entreprise de Montréal-Nord emploie 128 personnes engagées dans l'amélioration continue et le développement durable.

LEADERSHIP

Vestshell fait participer ses employés à l'élaboration d'une charte énonçant les valeurs de l'organisation et son engagement envers le développement durable.

- Charte d'engagement rédigée par une trentaine d'employés (environnement physique, social et économique de l'entreprise).
- Valeurs d'intégrité, d'ouverture au changement, de professionnalisme, d'excellence et de respect.
- Rencontre annuelle avec les employés afin de mieux répondre à leurs besoins.
- Développement durable : recyclage, comité environnement, réduction de la consommation d'énergie.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 2005 Certification ISO 9001-1994
- 2009 Certification ISO 9001-2008
Certification AS9100, révision B
- 2012 Certification AS9100, révision C
- 2018 Certification ISO 9001-2015
Certification AS9100, révision D
Initiative MACH d'Aéro Montréal

Vestshell inc.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Engagée dans l'amélioration continue, Vestshell fait participer ses employés à la démarche et a recours à une méthode appelée « matrice d'affaires ».

- Rencontre annuelle avec les employés.
- Analyse des environnements internes et externes et des résultats de sondages clients; révision tous les trois mois.
- Objectifs stratégiques : santé financière, service à la clientèle et développement durable.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Vestshell s'est orientée vers l'excellence du service à la clientèle grâce à ses méthodes d'écoute guidant son démarchage.

- Échanges réguliers par téléphone avec les clients, contacts lors de conférences et prospection par l'Internet.
- Sondage client comprenant seize questions sur l'évaluation de l'entreprise et deux sur ce qu'elle fait de mieux et ce qu'elle doit améliorer en priorité.
- Traitement systématique des plaintes, lesquelles sont catégorisées et comptabilisées dans des tableaux de bord.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Grâce à l'évaluation comparative, Vestshell sait mettre l'accent sur l'apprentissage organisationnel et individuel.

- Tableau de bord alimenté par des données stockées dans un progiciel de comptabilité ou colligées manuellement.
- Suivi quotidien, hebdomadaire et mensuel des indicateurs par les directeurs et révision mensuelle par l'équipe de gestion.
- Outils de transfert des connaissances et de prévention des pertes d'expertise.
- Documentation des instructions de travail, matrice des compétences, compagnonnage, carnet de compétences.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

L'entreprise prépare l'avenir en appliquant un plan de formation individuelle de ses employés, dont elle mesure par ailleurs la satisfaction et la mobilisation.

- Évaluation de la performance (personnel de production, gestionnaires et personnel administratif).
- Évaluation de treize comportements, les compétences étant directement liées aux procédures et aux standards.

- Plan de formation individuel tenant compte des changements dans le marché.
- Arrimage des compétences des employés aux changements technologiques et au plan stratégique.
- Employés sondés au moyen d'un questionnaire papier pour renforcer leur confiance.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Vestshell accorde une grande importance au fonctionnement opérationnel et son processus de gestion des fournisseurs répond aux exigences normatives.

- Cartographie des processus opérationnels (ventes, qualité, production et ingénierie du procédé).
- Exigences clients intégrées au processus de fabrication : cartes de procédés, instructions de travail et fiches techniques.
- Fournisseurs évalués tous les trois mois ou chaque année.
- Tableaux de bord, approche *lean*, ateliers *kaizen* et initiative MACH d'Aéro Montréal.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Vestshell se distingue par sa performance sur cinq ans (clientèle, ressources humaines, leadership, responsabilité sociale, finances et marché).

- Perception des clients quant à la qualité se maintenant entre 96 % et 99 % depuis cinq ans.
- Atteinte de l'objectif quant à la diminution du nombre d'accidents et de maladies professionnelles.
- Très bons résultats quant au taux de formation.
- Profit avant impôts, marge brute, ventes par employé et revenus supérieurs à l'objectif.