

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME manufacturière indépendante

Novik

SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES



PROFIL

Ne manquant pas d'ambition puisqu'elle vise à devenir le numéro un mondial dans l'industrie du revêtement spécialisé en polymère, la société Novik de Saint-Augustin-de-Desmaures fournit des produits spécialisés à ses clients distributeurs, grandes surfaces et grands marchands partout aux États-Unis et au Canada.

Les quelque 120 employés de cette PME innovatrice conçoivent, fabriquent et commercialisent une grande variété de revêtements muraux, toitures et accessoires faits de polymère et destinés à la construction et à la rénovation résidentielles et commerciales.

LEADERSHIP

Communication *Lean*

La culture de l'entreprise est axée sur une communication ouverte ayant pour thème l'amélioration et déployée notamment au moyen de l'approche *Lean*.

- Communication bidirectionnelle par différents moyens (questionnaire pour les membres du comité de gestion, déjeuner, tableaux de bord).
- Valeurs : plaisir, dépassement, rigueur et respect.
- Approche *Lean* (formation, indicateurs, méthode 5S, tableaux de bord lié aux objectifs).

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

François Giroux

TECHNICIENNE EN INGÉNIERIE DE PRODUCTION

Marie-Josée Roussel

418 878-6161 poste 123

HISTORIQUE QUALITÉ

2004-2005	Adoption de la méthode des instructions de travail
2008	Création du département de contrôle qualité
2010	Introduction du contrôle statistique informatisé
2011	Création d'un poste d'amélioration continue
2013	Certification ISO 9001

Novik

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

FFMO et matrice X

Le processus de planification stratégique de Novik est systématique et efficace.

- Méthode FFMO (forces, faiblesses, menaces, opportunités) basée sur le cycle de vie des produits avec outil d'alignement stratégique (matrice X).
- Plan d'action avec échéancier inscrit dans la matrice X et rencontres fréquentes de suivi entre le directeur et les responsables des plans.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Profilage et personnalisation

Novik s'est dotée de plusieurs petits mécanismes pour connaître son marché.

- Analyse de la concurrence et des tendances basée sur l'utilisation du cycle de vie des produits.
- Système téléphonique canalisant les appels des clients vers une personne ressource qui leur est attitrée.
- Plusieurs approches de profilage des clients.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Tableaux d'indicateurs, gestion documentaire centralisée

Novik utilise un système de gestion par tableaux d'indicateurs suivis quotidiennement, une plateforme de gestion documentaire ainsi que des technologies de maintien et de recouvrement des systèmes informatisés.

- Tableau de bord dans chaque département avec indicateurs directement liés aux objectifs stratégiques.
- Gestion documentaire centralisée sur support informatisé.
- Gestion rigoureuse des sauvegardes (huit serveurs virtuels avec contrôle par le gestionnaire des TI et un fournisseur externe).

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Responsabilisation et rémunération de la performance

Novik s'appuie sur des approches qui favorisent la valorisation des employés.

- Équipes responsabilisées : chacune poursuit des objectifs reliés à ceux de la matrice X.

- Programme de rémunération de la performance pour les employés de bureau, lié aux objectifs de l'entreprise.
- Méthode 5S bien déployée.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Stage-Gate et partenariats fournisseurs

Novik se distingue par la présence de mécanismes efficaces et systématiques pour gérer ses processus opérationnels.

- Processus de développement de produit en sept phases, selon le modèle « barrières et passages » (*Stage-Gate*).
- Tableau clients-fournisseurs dans chaque département.
- Gestion des fournisseurs primaires et alternatifs avec partenariats et ententes stratégiques.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Performance financière et organisationnelle

Novik présente de bons résultats en matière de performance financière, d'organisation des lieux de travail (5S) et de satisfaction de la clientèle et du personnel.

- Indicateur 5S usine affichant une tendance favorable sur trois ans.
- De bonnes performances sur trois ans pour l'indicateur de satisfaction générale usine.
- Indicateur de croissance des ventes : plusieurs bons niveaux de performance sur cinq ans avec tendance à la hausse.
- BAIIA : atteinte des objectifs.