

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2015

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME manufacturière indépendante

Conceptromec inc.

MAGOG



PROFIL

Fondée en 1988 à Magog, Conceptromec inc. conçoit et fabrique des équipements automatisés pour les joints d'étanchéité dans le secteur automobile.

Mondialement reconnue et réputée, elle peut compter sur ses 100 employés spécialisés pour soutenir ses clients dans l'amélioration de leur productivité, tout en les faisant bénéficier de son expertise.

LEADERSHIP

Faisant preuve d'un leadership visionnaire, la direction de Conceptromec inspire en établissant des valeurs claires et en stimulant l'engagement de tous.

- Gestion « porte ouverte » et utilisation de tous les moyens de rencontre pour communiquer et renforcer les valeurs organisationnelles.
- Création dès 2011 d'un poste exclusivement consacré à l'amélioration continue.
- Encouragement à l'innovation, à la valorisation des employés et à la création de valeur ajoutée.
- Implication du président dans le développement socio-économique de sa région.

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Stéphane Bégin

COORDONNATRICE ISO

Sandra Émond

819 847-3627, p. 231

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|---|
| 1996 | Adaptation du système qualité afin de répondre aux exigences de la norme ISO 9001 et obtention de la certification. |
| 2008 | Adhésion au programme C-TPAT sur la sécurité dans le transport de marchandises vers les États-Unis. |
| 2011 | Embauche d'une responsable de l'amélioration continue. |
| 2012 | Projet d'amélioration OctopUS présenté au Salon sur les meilleures pratiques d'affaires. |
| 2014 | Projet d'amélioration TAKT-ic présenté au Salon sur les meilleures pratiques d'affaires. |

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Conceptromec se démarque par la rigueur et le déploiement de son processus de planification stratégique.

- Réflexion stratégique annuelle depuis 1996 impliquant 25 % des employés.
- Revue mensuelle des plans d'action par les responsables des axes et la responsable de l'amélioration continue.
- Plan déployé visuellement et présenté aux employés lors de rencontres d'information générale.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

L'une des valeurs de Conceptromec est la proximité du client (capacité à identifier les exigences de sa clientèle et à y répondre).

- Plusieurs mécanismes de définition de l'offre (via une base de données et un outil d'évaluation du potentiel de marché pour chacun des types d'équipements).
- Processus d'approche client déployé auprès du personnel concerné.
- Responsable du service après-vente chargé de gérer les insatisfactions des clients, les améliorations étant apportées selon le principe de l'organisation apprenante.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Conceptromec déploie de nombreuses approches pour gérer le savoir.

- Réflexe de balisage (formel et informel) fortement ancré dans l'organisation.
- Système complet de gestion du savoir (plans de formation et d'intégration, compagnonnage, carnets de compétences et guides).
- Suivi des activités quotidiennes et de la performance globale (rencontres « hot spot », rapports d'audit, suivi des demandes d'actions correctives et comité PRO-actif pour analyser une foule de données).

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Conceptromec fidélise son personnel grâce à des mesures avant-gardistes, notamment en matière d'évaluation de la performance et de développement du personnel.

- Nombreuses approches novatrices pour une PME (conciliation travail-famille, programme d'aide aux employés, horaires variables, etc.).
- Évaluation par les employés de la performance des cadres, suivie d'un coaching des gestionnaires.
- Responsabilisation de l'ingénierie (équipe semi-autonome).

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Conceptromec pratique la gestion par les faits grâce à ses outils et approches pour documenter et suivre sa planification opérationnelle.

- Processus complet de planification opérationnelle permettant de gérer les capacités et les délais.
- Rapport d'avancement des coûts par projet et rencontre systématique de fermeture financière des projets.
- Mécanisme de gestion et d'évaluation des fournisseurs et des sous-traitants impliquant les employés.
- Bases de données, nombreuses rencontres entre les départements et rapports d'avancement.
- Gestion documentaire des processus avec jalons de vérification et outils pour assister les départements.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Les approches et méthodes de gestion de Conceptromec portent des fruits, comme en font foi les nombreuses reconnaissances obtenues et le nombre de visites de balisage qu'elle accueille.

- Amélioration spectaculaire des livraisons à temps (de 6 % en 2010 à 69 % en 2014).
- Diminution de près du tiers des coûts du service après-vente sous garantie.
- Excellent taux de fidélisation du personnel : plus de 90 %... avec tendance à la hausse.
- Embauche de cinq à neuf stagiaires par année.