

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2015

LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie PME manufacturière indépendante

Distech Controls inc. BROSSARD

DISTECH
CONTROLS™

PROFIL

Fondée par Étienne Veilleux en 1995 et située à Brossard, Distech Controls se spécialise dans les solutions de gestion de chauffage, ventilation, climatisation et éclairage de bâtiments.

Comptant 118 employés, elle a des divisions en Amérique du Nord, Europe, Asie et Moyen-Orient. Sa clientèle est constituée principalement d'acteurs intermédiaires : intégrateurs, distributeurs, entreprises manufacturières d'équipements majeurs et installateurs.

Afin de maintenir sa position de chef de file dans le créneau des solutions écoénergétiques haut de gamme, Distech Controls mise sur des stratégies favorisant la qualité, l'innovation de ses produits et l'exclusivité de sa marque.

LEADERSHIP

Faisant preuve d'un leadership visionnaire, la direction de Distech Controls a clairement partagé ses valeurs et s'est dotée de plusieurs approches qui les appuient.

- Déploiement d'une politique d'amélioration continue.
- Comité « 100 % satisfaction client ».
- Compréhension des valeurs mesurée lors du processus d'évaluation de performance de l'employé.
- Processus de planification stratégique définissant des objectifs déployés et communiqués aux employés et déclinés en plans d'action.

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION
Étienne Veilleux

VICE-PRESIDENT, OPERATIONS ET TECHNOLOGIES
Charles Gauvin

DIRECTRICE, QUALITE ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
Elisabeth Gagnon
450 444-9898

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|---|
| 2005 | Certification ISO 9001:2000. |
| 2005 | Politique qualité et objectifs qualité consolidés dans une « Promesse Qualité ». |
| 2009 | Révision des valeurs de l'entreprise pour mettre la qualité à l'avant-plan. |
| 2014 | Reconduction de la certification ISO pour une quatrième fois consécutive, sans non-conformité. |
| 2014 | Adoption d'un principe incitant chaque employé à identifier des pistes de solutions en cas de non-conformité interne. |
| 2014 | Prix PME Banque Nationale, catégorie PME exportatrice et mentions de prestige Deloitte et Branham 300. |

Distech Controls inc.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Distech Controls dispose d'une planification stratégique systématique selon un gabarit reconduit d'année en année.

- Mission, vision à long terme et valeurs inscrites en tout temps au plan stratégique.
- Plans de trois à cinq ans découlant de la planification stratégique et traduits par des budgétisations annuelles et des actions pour chaque département.
- Déploiement d'une approche systématique de validation des résultats.
- Participation de l'ensemble de la direction à la planification stratégique et de tous les employés à la réussite de l'organisation.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Grâce à un ensemble d'approches bien déployées, Distech Controls se démarque par son excellence orientée client et cherche à bâtir et à entretenir des relations solides avec ses clients. Elle a même un processus pour choisir ses clients.

- Programme « 100 % satisfaction client ».
- Sondages, portails internet.
- Processus de sélection des nouveaux clients qui favorise des relations à long terme avec eux tout en assurant un niveau élevé de confiance envers la marque de l'entreprise.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

L'entreprise accorde une importance remarquable aux données et à l'information ainsi qu'à leur gestion. L'ensemble de ses approches en cette matière favorise des décisions basées sur des informations exactes et en temps opportun, et procure un avantage stratégique aussi bien qu'opérationnel.

- Données critiques sécurisées par des systèmes de redondance et des niveaux d'accès contrôlés, tout en étant accessibles en temps réel.
- Processus d'approbation des demandes de nouveaux rapports et indicateurs de performance visibles sur des tableaux de bord.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Distech Controls a inscrit dans ses valeurs l'énoncé « passionnés par les succès de nos clients et de nos employés ». On ne saurait mieux valoriser les ressources humaines tout en faisant le lien avec la clientèle.

- Processus de recrutement et d'évaluation annuelle de l'employé favorisant l'adéquation entre les valeurs et les objectifs chez Distech Controls et au sein du personnel.
- Sondages post-embauche, programme de bonification et autres moyens pour améliorer l'environnement de travail, encourager le sentiment d'appartenance et fidéliser le personnel.
- Bons résultats quant taux de roulement et à l'engagement « de cœur et de tête ».
- Valorisation des employés, contribuant ainsi à la rétention d'un personnel hautement qualifié, un facteur de succès à long terme.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Distech Controls s'est dotée d'un processus de développement de produits qui intègre une approche structurée pour la sélection des fournisseurs. Elle a mis en place plusieurs approches favorisant la gestion par les faits.

- Certification ISO 9000.
- Tableau de bord et niveaux de performance dans les zones de production.
- Processus d'inspection en amont et tests de fonctionnalité en aval sur 100 % des produits.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

L'entreprise a maintenu sur trois ans de bons niveaux de performance financière. Ses résultats sont conformes à l'objectif stratégique consistant à augmenter sa part de marché à moyen terme et à solidifier son positionnement dans son créneau.