

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2015

## LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME manufacturière indépendante

### LAFONTAINE LÉVIS



L'art et le savoir pour construire l'avenir

#### PROFIL

Lafontaine excelle dans la réalisation de travaux d'infrastructures en génie civil et développe des activités connexes et pertinentes. Située à Lévis, elle dessert prioritairement un marché régional, avec des méthodes et des processus de gestion efficaces, et ce, dans le respect de l'environnement.

Comptant un effectif total de 210 personnes, dont 70 à Lévis et le reste sur les différents chantiers, Lafontaine est animée par des dirigeants qui privilégient le développement du potentiel humain et l'apprentissage de nouvelles technologies en mode continu.

#### LEADERSHIP

La direction de Lafontaine a su définir sa mission et ses valeurs tout en les diffusant grâce à une approche efficace.

- Communication à tous les employés, dès l'embauche, d'une mission et de valeurs fortes : travail rigoureux, de qualité, basé sur l'esprit d'équipe.
- Culture axée sur l'amélioration continue et processus de révision systématisé.
- Outils de communication et pratiques intégrées en matière de ressources humaines.
- Approche d'amélioration mettant en valeur la créativité, l'engagement et le développement des compétences des employés.
- Approche systématiquement déployée en matière d'obligations éthiques, légales et réglementaires.

#### PRÉSIDENT

Frankie Lafontaine

#### COORDONNATRICE QUALITE

Francine Turgeon

418 838-2121

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- 1984 Élaboration du *Manuel de gestion de chantier*.
- 1998 Certification ISO 9001:2000 et élaboration du *Manuel de gestion de la qualité* comprenant une politique qualité.
- 2009 Migration vers la norme ISO 9001:2008.

# LAFONTAINE

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'entreprise s'est donné une approche systématique et efficace afin de rendre communs les enjeux et objectifs qui seront suivis mensuellement.

- Vision d'avenir et analyse du développement futur, ce qui a permis à l'entreprise de se diversifier.
- Utilisation de la planification stratégique pour anticiper un manque de main-d'œuvre, avec plan de relève.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Lafontaine possède une excellente capacité de réponse aux appels d'offres et traite avec brio les situations problématiques lors de l'exécution des travaux.

- Approche systématique et efficace en matière d'appels d'offres (sélection et réponse), assurant conformité aux plans et devis et rentabilité.
- Gestion des plaintes systématique et adaptée aux activités.
- Approche systématique visant à mesurer la satisfaction de la clientèle par l'utilisation de sondages.

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Lafontaine gère son information de façon efficace au moyen de logiciels dont certains ont été développés spécifiquement.

- Utilisation d'un logiciel comptable : gestion des équipements et du temps, facturation, achats, documents et données RH, etc.
- Collecte systématique de l'information pour les soumissions.
- Partage des meilleures pratiques avec système de parrainage.
- Tableau de bord des indicateurs de performance (finances, mécanique, chantiers, administration, RH, etc.).

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Les pratiques en ressources humaines de l'entreprise assurent la compétence et s'appuient sur une culture de participation et d'amélioration continue.

- Approches systématiques pour augmenter la satisfaction des employés et leur sentiment d'appartenance (assurance collective, régime de retraite, etc.).
- Planification des besoins en ressources humaines, comprenant un programme de recommandation d'employés.

- Évaluation systématique et efficace de la performance des employés (rencontres régulières, attentes claires, autoévaluation, plan d'action, plan de carrière, etc.).
- Gestion participative : certains employés sont appelés à proposer des solutions, à participer à des échanges sur des problématiques et à devenir porteurs d'un dossier.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Lafontaine gère et suit ses processus opérationnels de façon systématique et efficace.

- Résolution évoluée des non-conformités et anomalies, appliquée également aux fournisseurs et aux sous-traitants.
- « Boîte noire » contenant les informations pertinentes et tableau prévisionnel pour l'exécution des contrats en cours.
- Approche systématique et efficace de calcul du coût de revient.
- Évaluation annuelle de tous les sous-traitants et fournisseurs.
- Revue hebdomadaire des échéanciers.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Lafontaine affiche de bons niveaux de performance en ce qui concerne ses résultats financiers et la santé-sécurité au travail.

- Croissance constante du volume d'affaires pour l'Est-du-Québec.
- Dépassement des objectifs en ce qui concerne le volume d'affaires réalisé.
- Dépassement fréquent du résultat concernant les bénéfices avant impôts sur les ventes ainsi que le rendement brut sur les ventes.
- Investissement en formation supérieur aux exigences de la loi 90.