

# PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2019

## LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie PME manufacturière indépendante

### M2S ÉLECTRONIQUE LTÉE QUÉBEC



#### PROFIL

Depuis près de 30 ans, M2S Électronique travaille en partenariat étroit avec des manufacturiers à l'échelle de l'Amérique du Nord pour leur proposer des services de conception et d'assemblage de haut niveau de systèmes électroniques et électromécaniques dans tous les secteurs : transport, énergie, chauffage, ventilation/climatisation, médical et automobile.

Composée de 99 personnes, cette entreprise de Québec a su se démarquer dans un marché très concurrentiel grâce à sa longue tradition de qualité et à la quantité impressionnante de ses solutions personnalisables.

#### LEADERSHIP

Grâce à des valeurs organisationnelles fortes, à une communication efficace avec les parties prenantes et à des politiques bien déployées, M2S Électronique favorise l'intégration des approches et la pensée systémique.

- Communication interne systématique, efficace, intégrée et bien déployée (rencontres quotidiennes, tableau de bord, sondages, etc.).
- Communication bidirectionnelle intégrée à une politique de communication.
- Valeurs internes – progrès, maîtrise et harmonie – affichées et signées.
- Plusieurs politiques encadrant les obligations des employés en ce qui concerne leurs relations et comportements avec les clientèles et les collègues.

#### Coordonnées

Président-directeur général

Mario Marcotte

#### Directeur qualité

Jacques Lepage

418-842-1717

#### HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

1993 Certification CSA CAN3-Z299.3.

1996 Certification ISO 9001:1994.

2016 Mise en place d'un comité sur l'expérience client.

2017 Migration du système de gestion de la qualité ISO 9001 vers la version 2015.

Intégration du système de management environnemental ISO 14001:2015.

[www.m2selectronique.com/](http://www.m2selectronique.com/)

# M2S Électronique Ltée

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Forte d'un cycle de planification annuelle structuré et comportant un ensemble clairement défini d'étapes et de parties prenantes, M2S Électronique fait preuve d'un leadership visionnaire.

- Mise en place de deux processus distincts : orientation stratégique et suivi des priorités et des résultats.
- Réalisation de diverses analyses, dont l'analyse des forces, faiblesses, menaces et occasions (FFMO), et relevé des meilleures pratiques.
- Planification annuelle revue mensuellement par le comité de direction.
- Indicateurs de performance confiés à leurs responsables en vue de les améliorer.
- Remise d'une trousse aux dirigeants (ordres du jour, compte rendu de la revue de direction, etc.).

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

M2S Électronique est résolument centrée sur le client, comme en font foi l'approche expérience client, le sondage de satisfaction et un plan marketing complet.

- Comité sur l'expérience client chargé de développer des pratiques gagnantes diffusées lors des rencontres trimestrielles.
- Sondage annuel systématique sur la satisfaction des clients.
- Plan marketing intégrant l'approche de relation d'affaires « en toute tranquillité ».

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

M2S Électronique s'est dotée d'un système hautement intégré pour mesurer sa performance par rapport aux cibles établies.

- Progiciel de gestion intégrée : feuilles de temps, revues de contrats, non-conformités, ventes, etc.
- Veilles commerciales et technologiques : besoins des clients potentiels, meilleures pratiques, opportunités d'innovation, etc.
- Gestion efficace des risques et opportunités centrée sur l'outil AMDEC.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

M2S Électronique mise notamment sur le développement du potentiel de ses employés et une approche efficace de la gestion de la performance.

- Plans de formation comportant entraînement à la tâche, formation continue et plan d'amélioration.
- Pour les postes de direction, évaluation à 360 degrés.
- Évaluation annuelle des employés avec autoévaluation et suivi trimestriel.
- Sondage annuel de satisfaction des employés.
- Participation des employés à la résolution de problèmes selon l'approche kaizen.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Dans sa recherche de résultats et afin de créer de la valeur pour ses clients, M2S Électronique manifeste un grand souci pour la performance opérationnelle.

- Système de management de la qualité efficace et bien aligné.
- Manuel sur les systèmes de management de la qualité et de l'environnement.
- Guide couvrant la gestion des urgences et la continuité des opérations.
- Sélection et évaluation efficaces des sous-traitants et des fournisseurs, avec exigence d'un plan d'action en cas d'insatisfaction.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

M2S Électronique suit rigoureusement de nombreux indicateurs de performance. L'entreprise se démarque notamment pour ses résultats concernant les ressources humaines, les produits, services et processus et les finances.

- Forte majorité d'objectifs atteints en ce qui concerne la qualité globale.
- Tendance positive quant à la capacité de répondre aux clients au premier contact.
- Tendance largement positive quant au chiffre des ventes par employé, et ce, depuis 2009.
- Croissance constante des ventes depuis 2008

