

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2018

LAURÉAT – DISTINCTION RÉGIONALE

Catégorie PME indépendante manufacturière

Les Industries G.R.C. inc.

JONQUIÈRE



INDUSTRIES GRC INC.

Directeur général
Patrick Bourgeois
418 548-1171

PROFIL

Les Industries G.R.C. (GRC) de Jonquière fabriquent du métal en feuille et le transforment en produits finis tels que boîtiers, armoires ou autres composants, le tout sur mesure ou en formats standards. Grâce à sa capacité à innover et à livrer dans les meilleurs délais, l'entreprise aspire à être reconnue comme un partenaire clé de sa clientèle.

En constante évolution et reconnue pour la qualité de son offre, l'entreprise qui compte 49 employés sait répondre aux besoins et aux exigences de ses clients.

LEADERSHIP

Communications bidirectionnelles, valeurs déployées à l'ensemble de l'entreprise, culture d'amélioration, tout cela dénote un leadership bien structuré chez GRC.

- Valeurs établies en deux étapes successives et transmises aux employés au moyen de séances de questions-réponses.
- Nombreuses approches de communication : réunion d'entreprise annuelle, réunion quotidienne, tournée d'usine toutes les heures par le directeur général, etc.
- Culture d'amélioration se traduisant notamment par des formations sur le modèle Toyota ainsi que sur les principes du *lean*.
- Entente de collaboration avec l'École de technologie supérieure, le cégep et le centre de formation professionnelle.

HISTORIQUE QUALITÉ

2006 Implantation de la norme ISO 9001:2002
Migration vers ISO 9001:2008

2018 Migration vers ISO 9001:2015

Les Industries G.R.C. inc.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

GRC emploie depuis 2017 une approche systématique et efficace de planification stratégique avec des objectifs bien définis et des cibles pour l'année en cours et les trois années suivantes.

- Planification stratégique avec toute l'équipe de direction (analyse des forces, des faiblesses, des opportunités et des menaces, analyse de la concurrence, couple produit-marché, etc.).
- Objectifs stratégiques (développement de marchés, gestion des ressources humaines, diminution des stocks, augmentation de l'efficacité) déclinés en dix indicateurs.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Pour être à l'écoute des besoins de ses clients, GRC a déployé une approche de marketing relationnel digne d'une organisation tournée vers l'avenir.

- Rencontres périodiques du directeur général avec les clients afin de sonder leurs intérêts et de connaître leur niveau de satisfaction.
- Traitement individuel des plaintes avec utilisation d'un système de crédits.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

GRC a recours à un système de gestion des affaires spécialement conçu pour les entreprises manufacturières.

- Chaque étape du processus opérationnel est informatisée et un système de code à barres est utilisé pour saisir les données à la source et en temps réel.
- Gestion des données par codes à barres, codification des produits, contrôle des données informatiques en modes lecture et écriture, etc.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

GRC sait valoriser ses employés en gérant leurs compétences et en veillant à leur environnement de travail.

- Implication des employés dans la gestion des projets avec l'utilisation d'outils structurés tels que les 5P.
- Évaluation systématique de la performance (compétences clés, atteinte des résultats, respect des méthodes de travail).
- Plusieurs cohortes d'employés formées aux concepts du *Lean*.
- Répertoire des compétences associant pour chaque poste les employés qualifiés aux compétences requises, avec documentation des tâches sur des fiches personnalisées.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Chez GRC, l'excellence orientée client se manifeste notamment par la cartographie des flux de valeur et l'utilisation de tableaux de bord.

- Activités et goulots opérationnels déterminés par cartographie de chaînes de valeur.
- Gestion systématique des fournisseurs avec critères de sélection et de performance basés sur des exigences directement liées aux enjeux de l'entreprise.
- Amélioration continue grâce à des diagnostics par des organisations externes.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

GRC gère ses performances financières de façon à dégager des résultats positifs et affiche de bonnes performances, notamment en ce qui concerne le ratio du fonds de roulement.

- Coûts relatifs aux plaintes clients plus bas que prévus.
- Indicateurs de performance « efficacité » présentant des résultats supérieurs aux objectifs.
- Redressement du nombre de plaintes.
- Tendance favorable de l'indicateur du taux de versement périodique à la CNESST.