PRIX PERFORMANCE
QUÉBEC

DISTINCTION RÉGIONALE 2020

Catégorie PME manufacturière indépendante

Locweld

CANDIAC

PROFIL

S'engageant à offrir à sa clientèle un service personnalisé et des produits de qualité supérieure rejoignant les plus hauts standards de qualité, Locweld peut compter sur ses quelque 150 employés pour concevoir et fabriquer des pylônes à treillis, des pylônes tubulaires, des postes de répartition et des structures de ponts tout en offrant la fabrication sur mesure.

Établie à Candiac, près de Montréal, Locweld s'est donné pour mission première de surpasser les attentes les plus élevées de sa clientèle, grâce à une intégration verticale performante et à une équipe de professionnels expérimentés.

LEADERSHIP

Locweld se signale tout particulièrement pour sa culture d'amélioration continue systémique développée selon une approche *lean* structurée, de même que pour le renforcement de ses valeurs auprès de son personnel.

- Système de communication visuelle, cartes d'amélioration A3, rencontres mensuelles, trimestrielles et annuelles.
- Amélioration continue : système de communication quotidien, tableaux de communication visuelle, méthode 5S.
- Audits externes en éthique.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Chez Locweld, la planification stratégique débouche sur des actions concrètes inscrites dans un plan d'initiatives. Par ailleurs, la détermination des ressources fait preuve de pensée systémique.

- Plan d'initiatives global, également décliné par fonction, avec analyse FFOM et déploiement à tous les employés.
- Réunions de gestion mensuelles comportant une revue systématique des résultats obtenus pour chacun des indicateurs de performance.
- Pertinence et faisabilité des plans d'action évaluées en rencontres de direction avec les responsables de développement de produits et de services.

COORDONNÉES

Président
Terry Gilliland

Coordonnatrice *Lean*
Victoria Rodriguez
450 659-9661, poste 251

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

Depuis 2011	Enregistrement ISO 9001:2015.
2015	Déploiement d'une culture *lean.*
	Déploiement en usine d'un système de gestion au quotidien (DMS).
2017	Cycle d'évaluation et d'amélioration continue.
2018	Système de gestion visuel.
2019	Systèmes *lean* étendus à la maintenance et aux services techniques.
Depuis 2019	Utilisation du canevas de modèle d'affaires.

www.locweld.com

Locweld

CLIENTS ET MARCHÉ

Les approches de Locweld sont nombreuses pour connaître les besoins et les attentes des clients. L'entreprise utilise aussi des approches systématiques pour sonder la satisfaction de la clientèle et gérer les insatisfactions.

- Système de gestion de la relation client (CRM).
- Documentation des échanges avec la clientèle.
- Rencontres de validation afin de mesurer l'intérêt pour un nouveau produit ou améliorer les produits existants.
- Gestion de l'insatisfaction des clients : suivi effectué par la direction des ventes et du marketing, en collaboration avec l'équipe des opérations.

GESTION DE L'INFORMATION

Chez Locweld, l'approche *lean* règne en maître pour assurer la collecte et l'analyse de l'information et agir efficacement. Les indicateurs de performance y sont suivis mensuellement, permettant une gestion par les faits.

- Tableau de bord, système de gestion au quotidien, réunions debout, ordres du jour standards, cibles de performance.
- Indicateurs de performance et plan directeur indiquant les actions priorisées avec suivi mensuel par les leaders de processus.
- Politique de sécurité, droits d'accès, audit externe des accès, gestion documentaire par chaque responsable de processus.
- Fiabilité, sécurité et cybersécurité des systèmes : redondance, antivirus, filtrage des courriels, pare-feu et mots de passe pour accès sans fil.

RESSOURCES HUMAINES

L'une des forces de Locweld en matière de gestion des ressources humaines est le fait que l'évaluation de la performance du personnel est axée sur l'atteinte des résultats.

- Évaluation de la performance intégrée au plan directeur aligné sur les besoins des clients (objectifs stratégiques) et sur les comportements attendus dans la culture *lean*.
- Sondage auprès des employés avec mise en œuvre des recommandations retenues par le comité de direction à travers les outils *lean*, le plan d'initiatives et le plan directeur.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Avec l'implantation d'un système de gestion de la qualité et la mise en place de plusieurs approches systématiques, la gestion des opérations est prise au sérieux chez Locweld.

- Système de gestion de la qualité certifié ISO 9001:2015.
- Plusieurs approches pour communiquer les exigences des processus au personnel concerné, dès l'embauche et en continu par la suite.

RÉSULTATS

Grâce à tous ses efforts, Locweld peut s'enorgueillir de ses succès, notamment en matière de conformité et de ressources humaines.

- Bonnes performances quant au taux de pièces non conformes.
- Résultats d'audit ISO : cibles constamment atteintes.
- Bons niveaux des performances en ce qui concerne les heures standards non travaillées.
- Idées d'amélioration : cible dépassée.
- Cible dépassée pour le nombre d'heures de formation *lean*.
- Nombre d'accidents avec perte de temps : cible atteinte ou dépassée.