

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2018

LAURÉAT – DISTINCTION RÉGIONALE

Catégorie Établissement ou filiale de grande entreprise manufacturière

Nouryon

MAGOG



Directeur d'usine
Gilles Villeneuve

Directeur amélioration continue
Ali-Nadir Kadi
819 843-8772

PROFIL

Fournisseur mondial de premier plan de produits de blanchiment pour l'industrie de la pâte à papier, Nouryon, dont le siège social se trouve à Amsterdam, est un fournisseur proactif, efficace, innovateur et durable.

L'usine de Magog emploie 54 personnes visant l'excellence opérationnelle, la capacité d'innover, l'esprit d'équipe, la fiabilité des opérations et la fierté.

LEADERSHIP

Grâce à la mise en place de plusieurs outils et approches, Nouryon (usine de Magog) a su faire preuve d'un leadership visionnaire et d'une pensée systémique.

- Processus de gestion des talents pour planifier les besoins et attirer, former et retenir les personnes.
- Nombreux outils de communication ouverte et bidirectionnelle, dont le logiciel SharePoint Online et la diffusion de webinaires.
- Six processus pour la compréhension des valeurs : sécurité, contrôle opérationnel, amélioration continue, innovation, approvisionnement et gestion des talents.
- Guide des comportements pour les gestionnaires, les patrons de gestionnaires et les cadres dirigeants.
- Plusieurs approches (procédures, audits externes et internes, revues de direction, certifications, etc.) concernant le respect des obligations.
- Code de conduite rappelé quotidiennement, bien affiché, inclus dans la formation et révisé annuellement.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 1993 Certification ISO 9001
Formation des gestionnaires à la gestion totale de la qualité
- 2015 Implantation du programme d'excellence opérationnelle ALPS
- 2018 Certification ISO 9001-2015
Création d'un poste de responsable conformité
Membre du Réseau performance de l'Estrie du Mouvement québécois de la qualité
Recrutement d'un directeur d'amélioration continue

Nouryon

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'esprit de structure caractérise la planification stratégique chez Nouryon. Entrepris au siège social, cet exercice est transmis aux unités d'affaires, puis aux usines.

- Ateliers de travail basés sur la vision stratégique de l'unité d'affaires (objectifs, opportunités d'amélioration, actions et indicateurs de performance), le tout cascadié aux départements.
- Analyse des forces, des faiblesses, des opportunités et des menaces : personnel, processus, outils et gouvernance.
- Objectifs stratégiques assurant l'alignement du plan d'action avec les objectifs de l'organisation dans l'usine.
- Système de production centralisé permettant les comparaisons en temps réel avec les usines sœurs.
- Programme d'excellence opérationnelle (ALPS) intégrant des tableaux pour chaque service et assurant la diffusion en cascade des indicateurs clés de performance.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Nouryon peut recourir à de nombreux outils pour gérer l'information et les données. La gestion par les faits, la pensée systémique et la recherche de résultats y sont omniprésentes.

- Réunions de performance quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles dans chaque service et à chaque palier décisionnel.
- Système d'alerte pour partager les meilleures pratiques entre les unités (accidents de travail, projets, initiatives d'amélioration continue, etc.).
- Systèmes automatisés de collecte de données de production.
- Documentation des résolutions de problèmes.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Nouryon peut s'enorgueillir d'outils et approches efficaces et bien implantées en matière de ressources humaines. Les employés sont informés, sensibilisés et valorisés sur de nombreux plans.

- Gestion optimale des postes de travail à la suite d'une évaluation de chacune des tâches.
- Employés encouragés à signaler les déviations et à participer aux améliorations.
- Nombreux outils et approches en santé et sécurité : affichage, risque du jour, baromètres, etc.
- Programme « coach de la semaine » (un gestionnaire est désigné pour observer et aider les employés).
- Formations par examen écrit, mise en situation accompagnement professionnel, observation, etc.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Chez Nouryon, le système organisationnel et les processus opérationnels sont bien maîtrisés et la pensée systémique assure un fonctionnement bien ancré et aligné sur les objectifs stratégiques.

- Programme d'excellence opérationnelle : livraison complète à temps, stocks, niveaux d'engagement et coûts.
- Situations d'urgence : duplication d'équipements critiques, processus de fiabilité des équipements, matrice du niveau de criticité, etc.
- Suivi quotidien des écarts pour contrôler les consommations et les coûts.
- Indicateurs de maturité et de performance pour chacun des processus.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Nouryon se signale particulièrement pour son impact social, la formation, la maturité des étapes des processus, la recherche de résultats et la gestion par les faits.

- Tendances favorables en matière de maturité des étapes des processus.
- Engagement des employés supérieur aux niveaux de balisage.
- Heures de formation supérieures au minimum légal.
- Aucun non-respect des obligations légales et réglementaires depuis les cinq dernières années.