



## DISTINCTION RÉGIONALE 2023

Catégorie filiale de grande entreprise manufacturière

# YKK CANADA MONTREAL



*Little Parts. Big Difference. >>>*

### PROFIL

Célèbre pour ses produits d'attache qu'on finit par remarquer en examinant de près nos fermetures à glissière, boutons, rivets et autres, YKK Canada fait partie du groupe YKK Americas, qui relève de la japonaise YKK Global, occupant actuellement 80 % du marché mondial.

Établie dès 1968 et empreinte de la philosophie selon laquelle « personne ne peut profiter sans aider les autres », l'entreprise de 132 employés sert ses clients partout à travers le pays en leur offrant des produits de qualité à partir de son usine de production située à Montréal.

YKK Canada compte également des bureaux de vente à Toronto et à Winnipeg, ainsi que des agences de vente à Edmonton et à Québec.

### LEADERSHIP

Chez YKK Canada, on prend bien soin de créer un environnement où chacun et chacune seront à l'aise de contribuer à la vision de l'organisation et de satisfaire aux obligations de cette dernière.

- Vision transmise dès l'accueil de l'employé, le tout appuyé par une rencontre avec le président.
- Plusieurs outils pour assurer le respect des obligations légales, éthiques et réglementaires (code de conduite pour les dirigeants, politiques, etc.).
- Signature d'un code d'éthique à l'embauche.
- Règles de conduite, philosophie de gouvernance, valeurs et principes de management, processus d'audit rigoureux.

### COORDONNÉES

#### Président

Hugues Charbonneau

#### Développement des Affaires / Projets spéciaux

Éric Filion  
450 368-3436

### HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2015	ISO 9001
2015	ISO 14001

[Canada.ykkamericas.com](http://Canada.ykkamericas.com)

### PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Chez YKK, la planification stratégique est dynamique, ancrée dans le réel et résiliente.

- Processus de planification stratégique appuyé par une cascade de réunions.
- Plan d'affaires ajusté tous les trois mois (nouvelles demandes clients, nouveaux projets de la R et D, idées d'innovation).
- Orientations directement liées à la satisfaction des besoins de la clientèle.
- Indicateurs liés aux besoins des groupes et en lien avec le développement de l'organisation.

# YKK CANADA

## CLIENTS ET MARCHÉ

L'attention que porte YKK aux clients se traduit tant sur le plan personnel, avec les rencontres individuelles et les sondages, que dans la prise en charge et la standardisation des exigences.

- Exigences de l'offre de service transposées en standards et faisant l'objet d'un manuel.
- Ségrégation par secteur pour identifier et utiliser l'information des groupes de clients et des segments de marché.
- Grand nombre de visites clients réalisées par le président.
- Sondages de satisfaction discutés en rencontres.
- Politique qualité suivie en objectifs stratégiques et faisant l'objet d'apprentissages.
- Satisfaction de la clientèle suivie sur trois axes : qualité, service, réalisation.

## GESTION DE L'INFORMATION

Il n'y a pas de meilleur système d'information que celui qui fournit des données en temps réel sur la performance des opérations. C'est bien le cas chez YKK.

- Données sur la performance des équipements obtenues selon un processus automatisé et suivies en temps réel sur tableau de bord.
- Connaissances partagées au moyen de formations théoriques et pratiques avec un nombre minimal d'heures requises.
- Portail web permettant aux clients d'être au courant des informations pertinentes sur leurs achats.

## RESSOURCES HUMAINES

La gestion de la main-d'œuvre chez YKK est solidement fondée sur l'implication personnelle du président et la flexibilité dans les affectations du personnel.

- Ajustement de main-d'œuvre entre les unités afin de gérer les périodes de demandes accrues.
- Matrice de compétences et organigramme d'affectation du personnel.
- Communications adaptées à l'ampleur des changements et pouvant aller allant jusqu'à une rencontre générale animée par le président.
- Rétroaction sur le rendement des postes de travail, discussions périodiques des comportements fondamentaux avec le président.

## FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

La qualité, la gestion de la capacité, l'utilisation prudente des ressources et la sécurité sont bien intégrées aux besoins de YKK.

- Outil pour analyser la capacité de réponse face aux demandes sur les nouveaux produits.
- Évaluation des processus à améliorer en priorité.
- Investissements stratégiques centrés sur la création de valeur.
- Utilisation des excédents de matériaux, équipements et pièces de rechange.
- Plan de mesures d'urgence s'améliorant grâce à des audits de sécurité.

## RÉSULTATS

YKK peut se justifier de très bons résultats en ce qui concerne sa clientèle, son implication dans la société et sa responsabilité sociale.

- Résultats meilleurs que les cibles pour l'insatisfaction des clients.
- Tendance à la baisse favorable pour les réclamations.
- Taux CNESST meilleur que les cibles.
- Dons caritatifs supérieurs aux cibles.
- Gestion des gaspillages en tendance favorable et meilleure que le balisage.
- Niveau de déchets recyclés supérieur aux cibles.
- Chiffre d'affaires annuel et ventes brutes meilleurs que les cibles.