

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie PME indépendante manufacturière

C-MAC Microcircuits ULC

SHERBROOKE



Directeur d'usine
Alain Breton

Directeur de l'ingénierie et de l'assurance qualité
Dany Hébert
819-829-3115

PROFIL

Avec une histoire issue du rêve de quelques investisseurs de la région de Sherbrooke en 1986, C-MAC Microcircuits a bien entrepris sa course vers la perfection pour surclasser la concurrence.

Spécialisée dans la fabrication en sous-traitance de composants et assemblages électroniques pour les télécommunications, le domaine médical et l'industrie automobile, C-MAC peut compter sur l'engagement d'une main-d'œuvre qualifiée et stable de 106 personnes.

LEADERSHIP

Le leadership de C-MAC est assumé par une équipe de direction bien établie et qui se déploie dans l'ensemble de l'entreprise en utilisant des approches efficaces pour inspirer, orienter et aligner les efforts de chacun.

- Grandes valeurs et priorités claires, avec alignement sur les processus.
- Exercice annuel pour faire le point sur les politiques du système de management qualité et du système de management environnemental, le tout en lien avec les valeurs et les priorités.
- Rencontres structurées mensuelles et semestrielles avec l'ensemble des employés, mais aussi des rencontres périodiques avec les directeurs, les superviseurs et autres personnes clés.
- Parallèlement à la norme ISO-14001, adoption d'un plan d'action basé sur les principes « respect, améliorations, prévention » – le « tableau vert » –, mis à jour annuellement.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 1986 Création du département de qualité
- 1993 Manuel Qualité de bien au-delà de cent pages
- 1994 Certification ISO-9001
- 1996 Certification ISO/QS
- 2004 Manuel Qualité de moins de 15 pages
- 2005 Certification ISO-13485 (domaine médical)
Certification ISO-16949
- 2013 Certification ISO-14001
(management environnemental)

C-MAC Microcircuits ULC

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

En matière de planification stratégique, C-MAC fait preuve d'une approche systématique bien déployée et communiquée à tous les niveaux au moyen du « tableau rouge ».

- Exercice de planification stratégique réalisé par l'ensemble de la direction, révisé quatre fois et communiqué efficacement, avec suivi mensuel des objectifs.
- Priorité accordée aux objectifs touchant de près un client.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

C-MAC crée de la valeur pour ses clients avec des approches bien déployées qui font de la clientèle un prolongement de l'entreprise.

- Grand nombre d'approches pour être efficacement à l'écoute des clients, lesquels sont considérés comme des partenaires de l'entreprise.
- Équipes affectées à chacun des clients et suivant tout le cycle de vie du projet, de la conception jusqu'à la production.
- Pratiques revues en partenariat avec les clients pour améliorer la fiabilité, la qualité et les coûts.
- Système de management intégré pour bien répondre aux exigences des clients en matière de « zéro défaut » à moindre coût.
- Communications structurées débutant en amont avec les clients potentiels et se poursuivant tout au long des processus mis en place pour les fidéliser.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La gestion de l'information de C MAC est basée sur des solutions informatiques robustes permettant de recueillir, colliger et analyser l'information en plus de prémunir l'entreprise contre des pertes de données en cas de catastrophe.

- Contre-vérification rapide de certains indicateurs, chaque directeur présentant hebdomadairement ses données opérationnelles.
- Réalisation de tests en vue de l'intégration de nouveaux outils en matière de protection de l'information.
- Processus pour favoriser le transfert des connaissances : mutations horizontales sans contraintes salariales, jumelage lors des embauches, club de lecture, université C MAC.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

C-MAC valorise ses employés en utilisant des approches systématiques et efficaces pour leur embauche et leur intégration de même que pour leur développement continu, le tout encadré dans un manuel Qualité.

- Plusieurs pratiques de gestion pour favoriser l'initiative et la responsabilisation des employés.
- Compétences encadrées par le manuel Qualité, ce qui confirme que ces activités sont une priorité pour l'entreprise.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

C-MAC a su mettre en place et maintenir plusieurs certifications importantes pour sa clientèle, avec une structure bien déployée à l'ensemble des processus opérationnels.

- Doublement de tous les équipements, et génératrice en cas de panne.
- Plan de mesures précisant les responsabilités de chacun des acteurs ainsi que les procédures à suivre dans chaque cas.
- Responsable désigné pour chacun des processus et utilisation d'indicateurs clés.
- Contrôle des coûts des systèmes et des processus : comparaison du coût réel au coût du standard de soumission, indicateur d'écart sur niveau d'activité (PVV), etc.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

C-MAC possède un bel historique d'amélioration continue soutenu par plusieurs indicateurs, surtout en ce qui concerne la qualité de ses produits et les finances.

- Satisfaction de la clientèle avoisinant les 95 % pour les quatre dernières années.
- Indicateur « coûts de qualité » présentant une tendance positive sur 14 ans et en deçà de la cible établie.
- Taux personnalisé de la CNESST en baisse depuis 2013.
- Programme de suggestions/solutions ayant généré depuis 2009 plus de 200 suggestions chaque année.