

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

## LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME indépendante manufacturière

### Métatube (1993) inc.

LA BAIE



#### PROFIL

Chef de file depuis plus de vingt ans dans la conception, la fabrication, l'assemblage, le soudage et l'installation de tuyauterie et d'équipement industriels, Métatube, une entreprise de La Baie, est reconnue entre autres pour ses solutions innovantes grâce à ses 130 employés spécialisés.

La raison de son succès ? La flexibilité, la fiabilité, l'innovation et la rapidité d'intervention, le tout combiné à une coordination efficace de ses équipes.

#### LEADERSHIP

Grâce à sa culture d'amélioration continue et à un solide sens des valeurs, Métatube s'impose par son leadership.

- Valeurs établies en 2014 après consultation des employés et présentées à l'embauche : leadership, respect, santé-sécurité-environnement et sentiment d'appartenance.
- Dirigeants s'assurant d'avoir des liens d'affaires avec des entreprises qui démontrent une conduite en accord avec ces valeurs.
- Programme de reconnaissance depuis 2014 pour valoriser les gestes posés ou les suggestions formulées afin d'engendrer des économies pour les clients.
- Rencontres quotidiennes des gestionnaires au début des quarts de travail, avec rapports documentés et archivés.
- Achats de véhicules économies en carburant et réduisant les émissions de CO2.

Président et directeur des ressources humaines et du développement des affaires  
François Gagné

Directeur général  
Gérald Bergeron  
418-544-3303 poste 223

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- |      |   |
|------|---|
| 2007 | Déploiement de la norme ISO 9001  |
| 2013 | Acquisition de PLANISO pour mieux gérer l'information qualité et maîtriser la structure exigée par la norme ISO |
| 2014 | Obtention de la licence DNV-GL maritime   |
| 2016 | Étude temps et mouvements au secteur production, avec le concours de la BDC                                     |

# Métatube (1993) inc.

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Métatube démontre son attention tournée vers le futur et a su structurer sa planification stratégique.

- Planification stratégique 2014-2019 basée notamment sur un sondage anonyme auprès d'une dizaine d'employés.
- Suivi des stratégies et des plans d'action : comité de gestion tous les jeudis, comité exécutif tous les mois, rencontre des actionnaires une fois par mois.
- Revue de la performance opérationnelle au début de chaque quart de travail et de la performance administrative tous les lundis.
- Principaux indicateurs : fidélisation des clients ; reconnaissance reçue des clients ; évolution du chiffre d'affaires ; taux de satisfaction de la clientèle.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Métatube a mis en place une approche systématique pour connaître les besoins et les attentes de ses clients actuels et potentiels. En outre, son offre de produits et services se distingue de celle de ses concurrents.

- Connaissance des besoins des clients actuels : revue des affaires deux fois par année et résultats des audits.
- Connaissance des besoins des clients potentiels : activités de démarchage et de développement des affaires (visites, appels et participation au comité Mines et métaux).
- Offre de produits et services distinguant l'entreprise de ses concurrents à la fois par son contenu (solution complète – conception, fabrication, production, installation et service après-vente) et par sa stratégie de coûts (obtention de contrats à long terme et prix inférieurs grâce au choix de travailler hors décret de la construction).

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Métatube veille au transfert du savoir et à l'amélioration de ses pratiques, que ce soit dans ses ateliers ou au comité de gestion.

- Gestion du savoir faisant notamment appel au compagnonnage et au programme d'apprentissage en milieu de travail.
- Rotation des tâches entre les employés de l'administration afin d'assurer la relève.
- Données sur les temps et sur le matériel de production transférées dans le logiciel comptable ACCPAC.

- Utilisation du logiciel PLANISO en soutien au système qualité.
- Ordre du jour du comité de gestion prévoyant un point sur les meilleures pratiques.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Métatube favorise l'initiative et la responsabilisation des employés et évalue ceux-ci selon des critères efficaces.

- Prime de responsabilité, programme de reconnaissance, rencontre quotidienne à chaque début de quart de travail.
- Évaluation après cinq mois pour les nouveaux employés et chaque année pour tous, gestionnaires et employés. Critères : attention accordée au client, attitude au travail et respect des règles de santé et de sécurité.
- Participation au programme d'Emploi-Québec pour l'apprentissage en milieu de travail.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'entreprise démontre une attention particulière à la gestion par les faits et a mis en place plusieurs moyens pour assurer le contrôle de ses opérations.

- Rencontres de gestion hebdomadaires avec les gestionnaires.
- Procédures et directives documentées ISO 9001.
- Système kanban dans le secteur des valves.
- Plan qualité pour chaque département et chaque dossier.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Métatube se caractérise par de très bonnes performances, notamment en matière de conformité, santé-sécurité et résultats financiers.

- Aucune non-conformité quant aux systèmes et aux plaintes fournisseurs et clients pour les trois derniers exercices financiers.
- Diminution importante de la fréquence des blessures.
- Entreprise qualifiée « Élite Plus » par la mutuelle santé-sécurité.
- Augmentation importante du chiffre d'affaires au cours des trois dernières années.