

# PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2019

## LAURÉAT – DISTINCTION RÉGIONALE

Catégorie PME manufacturière indépendante

### Groupe Réfraco inc. SAGUENAY



#### PROFIL

Présent depuis 1995 sur le marché mondial des matériaux réfractaires auprès des industries de première et deuxième transformation de l'aluminium, le Groupe Réfraco fabrique également des pièces et des équipements pour les fonderies, les mines ainsi que l'industrie des hautes températures et des milieux agressifs.

Établie au Saguenay–Lac-Saint-Jean, cette PME manufacturière de 246 employés est reconnue dans le monde entier pour la qualité des matières premières employées, son savoir-faire et le rendu de surface de ses produits.

#### LEADERSHIP

La haute direction du Groupe Réfraco se caractérise par un fort leadership qui oriente les efforts de l'entreprise. Elle se démarque également par une culture d'amélioration continue axée sur la création de valeur pour ses clients et l'innovation.

- Révision de la mission, de la vision et des valeurs de l'entreprise en 2014 et en 2017 avec la participation de tous les employés.
- Adoption par le personnel du document « Notre langage organisationnel », qui guide les actions et les décisions menant à l'excellence.
- Définition des comportements attendus pour chacune des valeurs.
- Application d'une politique sur la qualité comportant cinq orientations liées aux besoins de la clientèle.

#### Coordonnées

##### Directeur général

Jean-Benoit Pineault

##### Coordonnateur qualité

Éric Fortin

418 545-4200

#### HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

- 1999 Certification des processus et du système de gestion de la qualité.
- 2013 Restructuration de l'ensemble de la haute direction.
- 2016 Processus de gestion de la qualité respectant la norme ISO 9001:2015.

[www.refraco.com/index\\_fr.html](http://www.refraco.com/index_fr.html)

# Groupe Réfraco inc.

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le Groupe Réfraco démontre une grande attention aux enjeux qui l'interpellent, notamment la fidélisation de ses clients et l'innovation.

- Déploiement de responsabilités en cascade et structuration de rencontres sur les plans d'action et le contrôle des opérations.
- Mise en place de mécanismes pour cerner les opportunités d'innovation.
- Acquisition d'une ressource en génie industriel pour réaliser les stratégies, renforcer l'innovation et promouvoir la fluidité des services.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Avec ses approches structurées, systématiques et efficaces, le Groupe Réfraco accorde une très grande importance à ses clients en intégrant leurs exigences tout au long de la réalisation des contrats.

- Identification des besoins des clients dans un contexte de partenariat.
- Évaluation des résultats au regard des exigences.
- Évaluation de la satisfaction de la clientèle en consultant plusieurs sources : représentants, commentaires des clients, plaintes et sondages.
- Traitement des insatisfactions dans tous les secteurs de l'entreprise, à des fréquences régulières.

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

En misant sur la protection et la qualité de l'information, la documentation de la gestion et le partage des meilleures pratiques, le Groupe Réfraco a mis en place une approche structurée en matière de savoir.

- Processus de protection contre les pannes, les risques d'intrusion et les risques de perte d'information.
- Processus de gestion de la documentation tenu à jour.
- Partage des bonnes pratiques dans un manuel et par suite de rencontres de gestionnaires.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Le Groupe Réfraco s'est donné une approche systématique et efficace de la gestion des ressources

humaines : santé-sécurité, évaluation du personnel, planification de la main-d'œuvre et recrutement.

- Promotion de la santé-sécurité, de l'amélioration de la qualité du milieu de travail et de l'atteinte de l'objectif « zéro lésion ».
- Élaboration de politiques sur l'ergonomie des postes de travail et l'activité physique.
- Création d'un groupe de travail sur le thème « embauche et rétention » avec incitatif financier dans les cas de recommandation de candidats.
- Détermination des effectifs et des compétences à partir des demandes du client.
- Documentation du processus d'évaluation et formation de tous les superviseurs et directeurs.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Au Groupe Réfraco, les processus opérationnels doivent générer de la valeur pour les clients; c'est le cas notamment du processus ISO 9001:2015.

- ISO 9001 déployée dans toutes les étapes de production.
- Suivi des stocks en temps réel et approche Kanban pour éviter les ruptures de stock.
- Schématisation des modes de fonctionnement pour intégrer les activités de fourniture de produits et services.
- Rencontres de clients hebdomadaires pour déterminer les opportunités d'amélioration et réduire les coûts.
- Détermination des procédures d'opération standard et des processus propres à chaque produit.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Le Groupe Réfraco peut s'enorgueillir d'une bonne performance à plusieurs égards.

- Respect de la cible concernant les économies générées chez les clients.
- Nombre de retours respectant la cible.
- Bonnes performances en santé-sécurité.
- Cibles atteintes et parfois dépassées en ce qui concerne les indicateurs financiers.