



PRIX PERFORMANCE  
Q U É B E C

## DISTINCTION RÉGIONALE 2021

Catégorie PME manufacturière indépendante

# Brûlerie du Quai

## CARLETON-SUR-MER

# BRÛLERIE DU QUAI

### PROFIL

Un torréfacteur de café en Gaspésie? Mais pourquoi pas?

Située à 30 secondes de marche de la baie des Chaleurs, la Brûlerie du Quai est une équipe de 25 passionnés du café ayant choisi un style de vie en contact avec la nature.

Cette petite entreprise fournit à ses clients les meilleurs cafés qui soient, transformés à partir de ses importations privées. Elle vend aussi des équipements et accessoires pour le café.

Son marché est composé surtout de consommateurs à la maison et de quelques revendeurs comme des boulangeries et des épicereries.

### LEADERSHIP

La direction de la Brûlerie du Quai manifeste un leadership visionnaire par le déploiement de ses valeurs, une culture de l'amélioration continue et la valorisation de ses employés.

- Guide de référence pour les employés.
- Valeurs affichées dans les locaux, diffusées sur l'internet (blogue et balados) et intégrées à l'évaluation de la performance.
- Logiciel de communication interne (Slack) pour diffuser de façon très dynamique les grandes orientations, les changements et les décisions importantes.
- Employés invités à faire leurs suggestions et commentaires, auxquels on donne suite.
- Employés participant à l'amélioration continue à la suite des formations reçues.
- Nombreuses publications du MQQ (qualité et amélioration continue) mises à la disposition des employés.

### COORDONNÉES

#### Président-directeur général

Dany Marquis

#### Directrice des opérations

Sabrina Desjardins  
418 364-6788

### HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2007	Utilisation des outils de la qualité du Mouvement québécois de la qualité.
2019	Formation Lean au MQQ.
2020	Ajout des responsabilités qualité au poste de la direction des opérations. Certification Ecocert.

[www.brulerieduquai.com](http://www.brulerieduquai.com)

### PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Il est remarquable qu'une entreprise de la taille de la Brûlerie du Quai ait mis en place une démarche structurée de planification stratégique et établi des objectifs SMART.

- Risques définis en lien avec les opportunités stratégiques et analysés à l'aide d'une matrice de stratégie de croissance.
- Développement et apprentissage organisationnel assurés grâce à une gestion de risques balancés dans les différents quadrants de la matrice.
- Planification sur trois ans avec révision tous les deux ans.

# Brûlerie du Quai

## Planification stratégique (suite)

- Objectifs SMART établis pour saisir les opportunités stratégiques, avec cibles à atteindre, risques et parties prenantes.
- Planification stratégique centrée sur l'idée de valeur pour la clientèle et sur les changements souhaités pour ses principaux processus d'affaires.
- Estimation de l'impact des actions sur l'ensemble des processus d'affaires.
- Déploiement de la planification à l'aide de plans d'action et d'un plan de projet utilisant un diagramme de Gantt.

## CLIENTS ET MARCHÉ

La Brûlerie du Quai a déployé des approches systématiques pour se placer à l'écoute de ses clients, comprendre leurs besoins et attentes, gérer l'insatisfaction et en tirer des apprentissages.

- Proximité avec les clients : infolettres, suivis personnalisés, blogues, balados, etc.
- Cas d'insatisfaction pris en charge par le président : contact avec le client et suivi jusqu'à satisfaction.
- Analyse des plaintes, rétroaction aux employés et modification des façons de faire.
- Personas établis pour les clients B2B et B2C.

## GESTION DE L'INFORMATION

La Brûlerie du Quai se signale particulièrement par une gestion de la performance quotidienne basée sur des faits et s'appuyant sur des données fiables.

- Plusieurs outils interconnectés pour recueillir les données et l'information et gérer le tout en temps réel dans des tableaux de bord mis à jour quotidiennement.
- Gestion hautement automatisée des informations : statistiques provenant directement du site web et applications réputées pour gérer les données en ligne (Google Analytics, QuickBooks Online, etc.).

## RESSOURCES HUMAINES

À la Brûlerie du Quai, ce qui compte beaucoup dans la gestion des ressources humaines, ce sont les valeurs, dont dépendent le recrutement et l'évaluation des employés.

- Évaluation de la performance des employés à l'aide d'un formulaire pour trouver des possibilités d'amélioration des compétences et vérifier l'adhésion aux valeurs.

- Processus de recrutement intégrant les valeurs de l'entreprise et son image de marque (retour à tous les demandeurs).
- Équité salariale, horaires flexibles, conciliation travail-famille, avantages sociaux, activités annuelles.
- Remue-méninges en ergonomie et en santé-sécurité.

## FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Le contrôle des coûts est primordial à la Brûlerie du Quai, ce qui démontre sa gestion sur la base de faits. Et la cybersécurité et la protection des données ne sont pas en reste!

- Coûts de revient suivis à l'aide de tableaux de bord.
- Fournisseurs choisis selon un équilibre qualité-prix et le respect du développement durable.
- Sécurisation des documents pour l'ensemble des parties prenantes.

## RÉSULTATS

La Brûlerie du Quai peut être fière du fait que la plupart de ses résultats présentent une tendance favorable.

- Ventes dépassant les cibles.
- Dépassement des cibles quant à la rétention des clients.
- Bénéfices bruts supérieurs aux cibles.
- Atteinte des cibles pour les achats en ligne.
- Nombre d'accidents meilleur que les cibles (aucun accident en trois ans).