



CAS CLIENT

Côté & Fils



NOTRE MISSION

Depuis 2009, S.TGI suit et collabore avec les entreprises dans leur objectif premier de performance grâce à l'être humain.

Nous accompagnons nos clients dans l'implantation et l'encadrement de normes ainsi que dans leur démarche d'optimisation.

NOUS PROPOSONS 5 SERVICES

Génie industriel | Coloproductivité® | Sécurité & Investigation | Environnement | Informatique

ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

 PREMIER TECH



dormakaba

 memtronik

 Thorburn Flex Inc
mobile

 RDC
CONTRÔLE



PROBLÉMATIQUES IDENTIFIÉES

Initialement des pistes d'améliorations ont été identifiées sur :

- La conformité de produits finis,
- La communication entre les processus,
- L'automatisation de certains processus.

De plus, concernant le contexte des ventes : les appels d'offre d'organisations publiques recommandent de plus en plus des soumissions par des entreprises ayant une certification qualité.

L'entreprise ayant toujours été pionnière et leader dans son secteur d'activité, décide alors de s'engager dans une démarche qualité.



Anne-Marie Houle
Directrice Production et des Finances

« Mickaël est un très bon consultant qui a su me former sur toutes mes problématiques d'amélioration continue. Il a accompagné l'organisation dans la préparation à la certification ISO 9001 : 2015 et la montée en compétence sur l'optimisation de processus interne. »

OBJECTIFS QUALITÉS

[Non Conformité Client] : Les réclamations ne doivent pas représenter plus de 0.5% du chiffre d'affaire (CA) annuel.

[Satisfaction client] : Réduire le nombre de réclamations client de 20% annuellement.

RÉSULTATS

Mise en place d'un Système de Management de la Qualité avec la création de l'ensemble des processus internes de W. CÔTÉ & FILS

2016 - 2017 : Les réclamations représentent 1.3% du CA. 2017-2018 : 0.2% du CA.

Entre 2016 et 2017 : Diminution de 64% du nombre de réclamations client (plus de 3 fois l'objectif initial) réclamations client de 20% annuellement.



s-tgi.com

