

RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière,
établissement ou filiale de grande entreprise

CAE OPÉRATIONS

Vice-président Exploitation, CAE

Robert Leclerc

Directeur Assurance qualité, génie industriel et manufacturier

Yanick Mathieu

514 341-2000, poste 2915

PROFIL

CAE est un chef de file mondial dans le domaine de la conception et de la construction de matériel de simulation et de modélisation, ainsi que des services de formation liés à ces technologies destinées à l'aviation civile et aux forces armées du monde entier. L'entreprise est présente dans 19 pays et vend ses simulateurs de vols et ses services connexes dans 40 pays. Elle opère 110 simulateurs localisés dans 24 centres de formation desservant près de 3500 compagnies aériennes, constructeurs et exploitants aériens. Fondée en 1947, CAE, qui ne comptait alors que 18 employés, en regroupe maintenant 5000, dont plus de 3000 à Montréal. Pour faire face à une concurrence féroce, CAE investit environ 110 millions de dollars par an en recherche et développement.

Le groupe Opérations, qui a présenté sa candidature aux Grands Prix québécois de la qualité, fait partie du groupe Produits de simulation qui représente environ 50 % du chiffre d'affaires de CAE. Le groupe Opérations regroupe lui-même cinq services reliés à la production et emploie près de 800 personnes. Il assure la fabrication, l'assemblage et les essais de produits de simulation civils et militaires qui offrent une expérience de pilotage la plus réaliste possible. Le groupe s'entoure de fournisseurs hautement qualifiés dont plusieurs sont situés au Québec. Il réussit de surcroît à attirer et à fidéliser des employés qualifiés dont l'engagement et la fierté sont remarquables.

MISSION

CAE met tout en œuvre pour bâtir des relations à long terme avec ses clients et la clientèle de ces derniers, pour offrir un bon rendement à ses investisseurs et pour cultiver un milieu de travail valorisant et riche en possibilités pour ses employés.

CAE Opérations adopte les valeurs de son entreprise mère : innovation, qualité, leadership, ténacité et intégrité.

HISTORIQUE QUALITÉ

L'historique qualité de CAE Opérations s'étend sur plus de 25 ans :

- obtention de la certification DND 1015 du ministère de la Défense du Canada en 1980;
- obtention de la certification selon la norme CSA-2-299.1 en 1986;
- obtention de la certification selon la norme AQAP-1 en 1988 et AQAP-9 en 1989;
- obtention de la certification ISO 9001 en 1989, renouvelée en 1996 et en 2000;
- mise en place de cercles de la qualité en 1992;
- création d'ateliers d'amélioration accélérée des processus en 2000;
- mise en œuvre des revues de conception en 2002;

- obtention de la certification PED, Directives équipements sous pression en 2004;
- formation de 700 employés aux notions PVA et ateliers Kaizen-Blitz en 2005;
- obtention d'une certification AS 9100 en 2006.

PRINCIPALES FORCES

CAE Opérations se démarque grâce aux forces suivantes :

- une évaluation du leadership de la direction effectuée par sondage interne;
- un comité consultatif des clients qui appuie le balisage et permet la compréhension des besoins de la clientèle;
- une convention collective qui s'appuie sur une approche par compétence plutôt que par les tâches;
- des partenariats développés à la fois avec les clients et les fournisseurs;
- des niveaux de planification qui font l'objet d'une rétroaction par les équipes, lesquelles suggèrent des modifications;
- diverses méthodes d'écoute et de diffusion de l'information aux clients établies dans le but de devancer les attentes de ces derniers;
- une approche solide de la diffusion et de l'accessibilité de l'information opérationnelle;
- plusieurs procédures strictes de contrôle de la qualité des données;
- une organisation de la production en cellule qui accorde du pouvoir aux gestionnaires afin d'atteindre, voire de dépasser les objectifs;
- la maîtrise des processus en place et la participation des employés à leur amélioration;
- une baisse de 15 % par année des coûts de fabrication des simulateurs;
- un taux de roulement du personnel inférieur de 3 % par rapport à la norme du secteur depuis 2004.