



Client : Brasserie de la Couronne, Port-au-Prince, Haïti

Résumé du projet : Diagnostics et plans d'action concernant les départements de la qualité et des Ressources humaines

Portée : Toutes les activités de la Brasserie (qui est détentrice de la licence Coca-Cola pour Haïti) : gestion, ventes, marketing, fabrication, distribution, etc.

Budget : Projet total de 35 000 \$

Échéancier de réalisation : De juin à décembre 2000

Ressources SIM impliquées : Martin Lapointe, directeur gestion de la qualité et environnement
François Matteau, conseiller santé/sécurité au travail

Objet de la demande initiale : La Brasserie de la Couronne, détenteur de la licence Coca-Cola pour Haïti et fabricant de ses propres boissons gazeuses, désire d'une part accroître sa capacité de production et, d'autre part, introduire sur le marché la bouteille de plastique.

L'étude de faisabilité pour l'agrandissement et la modernisation a été menée par IMS Experts-Conseils (entreprise partenaire du SIM) et comportait un volet ressources humaines et qualité, volet dont était responsable le SIM.

Ce projet était financé par le programme de coopération internationale de l'Agence canadienne de développement international.

Description du projet : En parallèle au volet technique de l'étude de faisabilité menée par IMS Experts-Conseils, les conseillers du SIM ont d'abord procédé à un diagnostic complet du système qualité en vigueur et de son application. La gestion de la santé/sécurité au travail ainsi que la gestion des ressources humaines faisait aussi partie intégrante de ce diagnostic général.

Le diagnostic QUALITÉ a été fait en utilisant la norme ISO 9001 comme base de référence. Le système « sur papier » ne posait pas de problème, puisque la Brasserie avait en main toute la documentation qualité de Coca-cola (Guide de gestion de la qualité, Guide des bonnes pratiques manufacturières, Guide de gestion environnementale, entre autres). Par contre, la mise en application était généralement déficiente, sauf au niveau de l'emballage et de la qualité du produit en tant que tel. Le système qualité présentait en outre la caractéristique d'être peu connu et peu compris du personnel.

Au niveau des ressources humaines, de la santé/sécurité et de la gestion, il apparaissait clairement que des améliorations majeures étaient requises au niveau de la formation du personnel, des communications internes, de la prévention des accidents et de la gestion.

Un plan de mise en œuvre a donc été élaboré et proposé, puis concrètement pris en charge de façon autonome par la Brasserie. Ce plan intégré comportait différentes phases, commençant par une restructuration de la direction, la création d'un comité de gestion réel et la clarification des responsabilités et objectifs de chaque secteur d'activités. Le SIM a accompagné la direction de la Brasserie pour cette phase critique.