

Une affaire de famille

En 1976, au moment de fonder Ulrich Métrologie, Ferdinand Ulrich, ingénieur qualité, songeait à se tailler une part du marché en offrant des services d'étalonnage dimensionnel aux secteurs de l'aérospatiale et de l'automobile. Sa démarche était unique : cueillir le matériel le vendredi, l'étalonner la fin de semaine et le retourner au client le lundi matin.

« Il y avait une occasion à saisir. J'ai fait construire un petit laboratoire à Laval, subi les audits nécessaires et réussi à attirer 25 clients au cours de la première année, de dire M. Ulrich. En fait, au départ, je m'occupais de cela durant mon temps libre. »

Trente ans plus tard, le laboratoire d'Ulrich sert des centaines de clients à travers le Canada. Si bien des choses ont changé depuis, Ulrich Métrologie demeure quant à elle une affaire de

famille. Aujourd'hui, c'est la fille de M. Ulrich, Ingrid, qui est à la tête de l'entreprise familiale, qu'elle a intégrée en 1996.

Ingrid Ulrich estime que si de nombreux facteurs sont à l'origine de la réussite du laboratoire, la volonté de respecter les normes internationales a joué un rôle majeur.

« Étant donné la petite taille de notre entreprise, nous devons constamment consolider notre avantage concurrentiel, en améliorant notre service à la clientèle et l'efficacité de nos activités », dit-elle.

« Au fil des ans, le respect des normes internationales nous a permis d'acquiescer un cadre propice à l'amélioration de nos pratiques de gestion, nos normes de qualité et nos capacités en matière de prestation de services. Pour notre entreprise, les normes sont un moyen de s'améliorer et de croître. »

Les premiers temps

Les dix premières années, M. Ulrich s'occupait des aspects techniques, tandis qu'Erika, son épouse, gérait l'entreprise. Comme les normes ISO n'étaient pas encore en vigueur au Canada, il fallait convaincre les intervenants de nombreux secteurs d'activité de la valeur de l'étalonnage.

« Je me souviens m'être rendu dans des ateliers d'usinage pour y expliquer les avantages pratiques de l'entretien, du nettoyage et de l'étalonnage des appareils de mesure », raconte M. Ulrich.

« Certains faisaient régulièrement l'entretien de leurs machines à écrire, sans toutefois accorder la même attention aux appareils de mesure qui avaient une incidence sur la qualité de la production. La plupart du temps, les gens que je rencontrais ne tardaient pas à reconnaître l'importance de l'étalonnage. »

En plein essor

En se positionnant comme un précurseur dans le domaine de l'étalonnage commercial, Ulrich Métrologie a pu ainsi assurer sa croissance et obtenir une accréditation nationale du Conseil canadien des normes. En 1986, la société s'installait à Montréal dans des locaux plus spacieux. Au même moment, elle bâtissait sa réputation sur la qualité de ses procédés et services. En 1990, le fils

de M. Ulrich, Anthony, intégrait l'équipe technique où il mettait à profit ses compétences d'ingénieur. En 1994, la société était l'un des quatre laboratoires commerciaux du Canada à voir ses capacités reconnues officiellement par le ministère de la Défense nationale.

En 1996, grâce aux efforts d'Ulrich fils, Ulrich Métrologie était le premier laboratoire d'étalonnage canadien à obtenir une certification du Service d'évaluation des laboratoires d'étalonnage du Conseil national de recherches du Canada (CNRC/CLAS).

« Avec cette accréditation technique, notre entreprise franchissait une étape importante, d'expliquer Ferdinand Ulrich. Avoir un système qualité en place, c'est bien. Mais ce qui est encore mieux, c'est de faire évaluer par des professionnels le degré de compétence de son équipe. C'est justement ce qu'ont fait les professionnels du CNRC/CLAS venus dans nos laboratoires observer notre équipe à l'œuvre. »

Le souci de la qualité

Au cours de cette période de croissance soutenue, le maintien de la qualité est demeuré la priorité. Qu'il s'agisse d'une multinationale ou d'un atelier d'usinage local, le but était d'offrir à chacun toujours le même service avec le même soin.

« Nous n'avons jamais perdu de vue les besoins de nos clients, poursuit Ferdinand Ulrich. Si nous élargissons la portée de nos activités en laboratoire, c'est pour répondre aux besoins de nos clients. Ils sont de plus en plus nombreux à rechercher des solutions auprès d'une seule et même source. »

Ayant atteint l'âge mûr de 30 ans, Ulrich Métrologie est, aujourd'hui, un laboratoire accrédité ISO 17025 qui compte 25 employés. Il offre une gamme fort élargie de services d'étalonnage électrique et dimensionnel, des couples et de la pression. Résolument déterminée à investir dans les équipements, les installations et la formation technique, Ulrich Métrologie demeure un chef de file national dans le domaine de l'étalonnage commercial. ■

