

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière,  
établissement ou filiale de grande entreprise

## BOMBARDIER TRANSPORT AMÉRIQUE DU NORD

---

**Vice-président,  
Opérations Transport Amérique du Nord**  
René Lalande

**Directeur Amélioration stratégique**  
Marc Foisy  
450 441-3050

---

### PROFIL

Actuellement chef de file mondial dans le domaine du matériel roulant ferroviaire, Bombardier Transport a été créé en 1974 lorsque Bombardier a remporté un contrat de fourniture de voitures pour le métro de Montréal. Sa croissance s'est accrue grâce à l'acquisition de grands constructeurs canadiens, américains, britanniques et français. L'entreprise est également devenue un acteur important dans le domaine de la construction d'avions régionaux et de biréacteurs d'affaires.

Le siège social de Bombardier Transport est situé en Allemagne et emploie 28 600 personnes dans 21 pays. L'entreprise occupe la première place mondiale dans huit des dix marchés où elle est présente. Bombardier Transport Amérique du Nord est une division de Bombardier Transport. Son siège social est situé à Saint-Bruno et elle opère quatre sites de production manufacturière à La Pocatière, à Thunder Bay, à Plattsburg et à Sahagun au Mexique.

Bombardier Transport Amérique du Nord se distingue dans la fabrication de trains interurbains, de trains de banlieue ainsi que dans les systèmes de métro automatique et en mode guidé. Au Québec, elle emploie environ 1 100 personnes.

---

### MISSION

Bombardier Transport s'est donné comme mission de devenir le chef de file mondial dans la fabrication d'avions et de trains en fournissant à ses clients des produits et services de qualité supérieure à la moyenne et en promettant à ses actionnaires une rentabilité soutenue.

Le leadership de Bombardier Transport repose sur l'innovation et sur le caractère exceptionnel de ses produits en ce qui a trait à la sécurité, à l'efficacité et à la performance. L'entreprise mise sur son personnel, ses exigences sont élevées et elle accorde une grande importance au respect de ses engagements.

---

### HISTORIQUE QUALITÉ

Un système qualité a été mis en place dès la fondation de l'entreprise et a ensuite été constamment amélioré. Au milieu des années 1990, Bombardier Transport Amérique du Nord a revu ses façons de faire afin de faire face à la concurrence internationale. Elle a été certifiée ISO 9001 en 1997.

L'introduction en 1999 de l'approche Six Sigma a marqué l'histoire moderne en matière de qualité et d'amélioration continue. Une politique claire et facile à communiquer a alors été définie. Les méthodes utilisées étaient axées sur l'amélioration des processus.

Le programme *Manufacturier de classe mondiale* a été implanté en 2003. Ce programme, élaboré autour de la cellule de travail, favorise le développement d'équipes autonomes. Les cellules utilisent une matrice commune d'attributs de performance qui leur permettent de s'améliorer constamment.

En 2006, une campagne « culture de qualité » a été lancée. Elle visait, par l'utilisation de différents moyens de communication, à approfondir les multiples façons proposées aux employés de contribuer de façon active à la qualité. Cette campagne s'est accompagnée d'une évaluation selon le système QUALImètre.

Plusieurs des initiatives de Bombardier Transport Amérique du Nord en matière de qualité ont été reprises dans les autres divisions de Bombardier Transport, particulièrement en Europe.

---

## PRINCIPALES FORCES

---

Bombardier Transport Amérique du Nord se démarque grâce aux forces suivantes :

- des processus de gestion de la performance qui favorisent la responsabilisation, l'apprentissage, le développement des compétences ainsi que l'amélioration du leadership et de la gestion;
- des initiatives concernant l'environnement et la santé-sécurité qui dépassent les réglementations;
- des processus de planification et d'orientations stratégiques ouverts aux employés et le suivi de la réalisation des objectifs par la haute direction;
- de nombreux outils informatisés visant à assurer l'adéquation des produits aux besoins des clients;
- des mesures de performance nombreuses et sophistiquées, ainsi qu'une gestion de projet rigoureuse;
- des approches en formation variées pour assurer le développement des compétences;
- la mise en œuvre de plusieurs outils de gestion des processus éprouvés;
- le maintien depuis six ans de sa place sur le marché du matériel de transport de passagers sur rail (50 %) et le dépassement de ses objectifs;
- une marge bénéficiaire en progression.