

RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie PME de services indépendante

RIDEAU INC.

Chef de la direction

Peter Hart

Vice-président des ventes, Québec

Guy Paillé

514 336-9200, poste 414

PROFIL

Rideau inc., est le plus important fournisseur canadien en matière de reconnaissance et de fidélisation, tant en ce qui a trait aux employés qu'aux clients et aux autres partenaires d'affaires d'une entreprise. Les programmes qu'elle propose sont basés sur des événements comme des fêtes ou la célébration d'années de service, la performance relative aux ventes ou aux autres résultats, la fidélisation des clients, l'intéressement des employés et la notoriété des entreprises.

Rideau a été fondée en 1912 dans le Vieux-Montréal. Son siège social est aujourd'hui situé à Ville Saint-Laurent alors que les autres bureaux de l'entreprise sont localisés à Québec, à Ottawa, à Toronto, à New York, à Seattle et à Chicago. Elle emploie 200 personnes de 25 nationalités différentes. Elle gère plus de 350 programmes de reconnaissance et assure le fonctionnement et l'évolution de plus de 1500 sites Web. Elle opère une usine où des artistes et artisans créent des récompenses prestigieuses.

Rideau sert des entreprises d'envergure comme Alcan, Bell, Molson, Via Rail, Zellers, Avon, Desjardins, la Banque Nationale et la plupart des grandes banques canadiennes. Elle a effectué une percée sur le marché américain où Boeing, H&R Block, Computer Associates et autres grandes entreprises se sont jointes à sa liste de clients. Rideau crée également des récompenses comme celle offerte par l'Ordre du Canada, les ordres de la majorité des provinces canadiennes et certaines décorations pour la Reine d'Angleterre.

MISSION

Rideau s'est donné comme mission d'aider ses clients à bâtir les meilleures relations d'affaires avec leurs employés, leurs clients et leurs autres partenaires grâce à ses systèmes de reconnaissance, de récompense et de fidélisation.

HISTORIQUE QUALITÉ

Au cours des 15 dernières années, Rideau a développé un système de gestion intégré permettant le traitement électronique de 85 % de ses transactions et la réduction du temps de développement des nouveaux programmes. Dans la foulée, elle a mis sur pied un processus d'amélioration continue et une approche de *Lean Manufacturing*. Des outils comme le Kaizen, les 5 S et le Poka Yoke, 6 Sigma, Kanban, MAMO sont utilisés.

PRINCIPALES FORCES

Rideau se démarque grâce aux forces suivantes :

- une communication directe entre la direction et les employés;
- des orientations claires du plan stratégique qui ont déjà porté leurs fruits : pénétration du marché américain, modification du modèle d'affaires, accroissement de la capacité des infrastructures et maintien d'une structure de capital adéquate;

- un credo qui met l'accent sur la relation avec le client et qui donne des résultats satisfaisants, soit un taux de fidélisation de 95 %;
- une structure de réunions de services qui permet d'utiliser les mesures et les données produites, d'échanger de l'information et d'apporter des correctifs;
- une banque de données maison qui permet de suivre la situation au quotidien;
- une croissance annuelle moyenne des ventes de 31 % depuis quatre ans;
- une percée remarquable aux États-Unis où la concurrence dans son marché est plus importante qu'au Canada;
- une hausse annuelle moyenne de 33,5 % de la productivité par employé pendant les quatre dernières années;
- une réduction des délais d'expédition de l'ordre de 40 % entre 2004 et 2006;
- un taux de roulement des stocks accru de 86,5 % entre 2003 et 2007.