

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2007

Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et le Mouvement québécois de la qualité sont fiers de présenter dans les pages qui suivent les 14 entreprises et organismes honorés lors de la remise des Grands Prix québécois de la qualité tenue le 15 novembre 2007 au Palais des congrès de Montréal.

Vingt-cinq ans de qualité et d'amélioration continue au Québec

Un nombre record de quatre entreprises ont reçu un Grand Prix lors de la 9^e cérémonie annuelle des Grands Prix québécois de la qualité, sans compter les cinq Grandes Mentions et les cinq Mentions qui ont été décernées. Cela démontre que les organisations québécoises ont compris que la compétitivité passe par une gestion de qualité et par l'adoption des meilleures pratiques en matière d'amélioration continue et d'innovation. Plusieurs organisations prennent des actions concrètes pour se positionner parmi les meilleures au monde.

Les Grands Prix québécois de la qualité reconnaissent, au moyen d'un processus fondé sur un système de pointage, les efforts accomplis par les entreprises privées et les organismes publics qui se sont distingués par la qualité de leur gestion et par leur performance globale. Ces entreprises et organismes cherchent constamment à se dépasser et appliquent avec rigueur les meilleures façons de faire à tous les niveaux de leur organisation.

Pour appuyer les entreprises québécoises, notamment dans leurs dé-

marches d'amélioration continue, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation a récemment mis en oeuvre une série de stratégies portant sur le développement régional, la recherche et l'innovation, l'industrie aéronautique et l'industrie de la mode, de même qu'un plan d'action en faveur du secteur manufacturier. Ce plan d'action, auquel le gouvernement consacrera 620 millions de dollars, contribuera à appuyer les entreprises manufacturières dans leurs projets d'investissement, dans leur conquête de nouveaux marchés et dans le virage vers un développement durable.

Depuis 25 ans, le Mouvement québécois de la qualité et ses institutions fondatrices ont contribué à l'accroissement de la performance des organisations en leur offrant des services et des outils qui facilitent l'évaluation et l'intégration des meilleures pratiques de gestion. Les Grands Prix québécois de la qualité, créés de concert avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, représentent la récompense la plus prestigieuse au Québec en matière d'excellence organisationnelle.



www.qualite.qc.ca

Développement
économique, Innovation
et Exportation

Québec

www.mdeie.gouv.qc.ca/gpqq

Usinatech

Une PME aux compétences de haut niveau

Sise à Melbourne en Estrie, Usinatech se spécialise dans la fabrication de pièces mécaniques de précision pour les industries du transport, de la machinerie agricole et forestière et de l'équipement médical et électrique. Usinatech occupe une place de choix auprès de grands donneurs d'ordres canadiens, américains et européens. La PME récipiendaire d'un Grand Prix se démarque par le degré élevé d'innovation de ses processus de production, par ses investissements dans la formation de ses employés, par l'acquisition de technologies de pointe et par la mise en oeuvre de pratiques d'affaires efficaces.

Selon son vice-président et copropriétaire, Daniel Pelletier, le succès d'Usinatech s'appuie principalement sur le haut niveau de compétence et la mobilisation remarquable de ses 190 employés. « Même si nous étions au départ une très petite entreprise, nous avons tout de suite fait le choix de nous doter de l'équipement le plus moderne possible et de nous entourer de personnes bien formées. Lorsque nous avons embauché notre ingénieur industriel, par exemple, on nous a dit que nous étions une des rares PME

à l'avoir fait, parce que les propriétaires de PME sont souvent réticents à implanter les changements proposés », a confié M. Pelletier, lui-même diplômé de l'Université de Sherbrooke en génie mécanique.

« Au cours de la dernière année, nous avons

obtenu de beaux contrats aux États-Unis. Bien que l'augmentation rapide du dollar canadien nous pose aujourd'hui de sérieux défis, nous sommes persuadés de pouvoir les relever grâce à notre système d'amélioration continue », a-t-il affirmé lors de son discours de remerciement.



*Daniel Pelletier, vice-président et copropriétaire, Usinatech inc.
et Jean Charest, premier ministre du Québec*

Centre de services partagés d'Hydro-Québec

La qualité pour toutes les clientèles, qu'elles soient externes ou internes

« Hydro-Québec est considérée comme un leader dans le domaine de l'énergie, de la production, du transport et de la distribution d'électricité. Ses prouesses techniques sont mondialement reconnues et ses gigantesques installations ne cessent d'impressionner, déclarait Maurice Charlebois, vice-président, Ressources humaines et Centre de services partagés d'Hydro-Québec, lors de la cérémonie de remise des Grands Prix québécois de la qualité. Aujourd'hui, c'est une autre réalité d'Hydro-Québec qui est mise en évidence, soit l'ensemble des services de soutien qui permettent aux divisions d'Hydro-Québec de réaliser efficacement leur mission. Car derrière toutes les activités visibles d'Hydro, il y a des gens qui assurent une logistique impeccable qui doit tourner au quart de tour. »

Créé en 2002, le Centre de services partagés regroupe l'ensemble des services administratifs — acquisition de biens et services, alimentation, hébergement et transport, bureautique, soutien informatique et comptable, gestion immobilière, etc. — auparavant répartis dans différentes composantes de l'entreprise. Ayant une approche d'affaires à l'interne, le Centre permet à Hydro-Québec



Jean Charest, premier ministre du Québec, et Maurice Charlebois, vice-président exécutif, Ressources humaines et Centre de services partagés, Hydro-Québec

de réaliser des économies importantes en tenant compte des besoins exprimés par ses clients. Sa direction Amélioration des processus évalue systématiquement ses pratiques à l'aide du QUALmètre.

Après avoir remporté une Mention en 2005, les efforts d'amélioration continue des

2 800 employés sont, deux ans plus tard, récompensés par un Grand Prix. « Ce prix témoigne du fait que, peu importe la nature de leurs activités, un même souci d'excellence et de performance anime tous nos employés afin d'offrir des services de haute qualité à toutes nos clientèles, qu'elles soient internes ou externes. »

Services AccèsD de Desjardins Une véritable culture d'amélioration continue

Lorsque Marie-Huguette Cormier est arrivée à la tête de la vice-présidence Services d'accès, Desjardins venait tout juste de devenir la première institution financière au monde à obtenir la prestigieuse certification internationale COPC (Customer Operations Performance Center) pour l'efficacité opéra-

tionnelle et la qualité de service de ses centres d'appels. Convaincue que les autres secteurs de l'unité d'affaires qu'elle dirige étaient du même calibre, la gestionnaire, qui s'y connaît en programmes de qualité, n'a pas hésité à lui faire passer le test du QUALmètre, puis à soumettre sa candidature aux Grands Prix

québécois de la qualité. Avec l'obtention d'un Grand Prix, force est de constater qu'elle avait vu juste ! Prolongement virtuel des caisses, les Services d'accès regroupent les centres d'appels, les guichets automatiques, les services transactionnels AccèsD, le site Internet et les services de paiement électroniques de Desjardins. Les grandes forces de l'unité d'affaires, selon le jury des Grands Prix, résident notamment dans un suivi systématique des mesures de performance, son classement parmi les employeurs de choix et une rationalisation des coûts qui lui a permis d'atteindre des performances supérieures à ses pairs.



Jean Charest, premier ministre du Québec, Marie-Huguette Cormier, vice-présidente, Services d'accès et Pierre Moran, premier vice-président, Marché des particuliers à la Fédération des caisses Desjardins du Québec

« Notre équipe d'intelligence d'affaires a développé des outils de premier ordre qui nous permettent d'utiliser toute l'information disponible pour prendre les meilleures décisions possible », confie Mme Cormier. Cette dernière, qui a grandement apprécié la rigueur et le professionnalisme des évaluateurs des Grands Prix québécois de la qualité, recommande à toutes les entreprises de se prêter à l'exercice. « C'est une démarche qui aide à progresser parce qu'elle identifie clairement les aspects de gestion sur lesquels il faut travailler. »

Pratt & Whitney Canada Champion en recherche et développement



Jean Charest, premier ministre du Québec, et Alain M. Bellemare, président, Pratt & Whitney Canada et premier vice-président, Groupe stratégie et développement, Pratt & Whitney

« Toutes les deux secondes, des avions équipés de nos moteurs décollent ou atterrissent en toute sécurité dans plus de 180 pays à travers le monde, et ce, grâce à nos processus de qualité rigoureux », a déclaré Alain Bellemare, président de Pratt & Whitney Canada et vice-président Groupe

stratégie et développement de Pratt & Whitney, après avoir reçu un Grand Prix québécois de la qualité des mains du premier ministre Jean Charest.

Pour se hisser à ce niveau d'excellence, l'entreprise a considérablement investi dans

diverses initiatives d'amélioration. Au début des années 90, elle formait plus de 3 000 employés aux notions Kaizen. Puis, en 1998, elle lançait son programme ACE pour Amélioration continue pour l'excellence. Selon M. Bellemare, ce système a permis à l'entreprise de rationaliser ses processus d'affaires, d'accroître sa productivité et d'assurer la qualité de ses produits et services, malgré les vents défavorables qui ont perturbé le secteur de l'aérospatiale.

Chef de file mondial dans la conception, la construction et le soutien technique de moteurs d'avions et d'hélicoptères, Pratt & Whitney Canada est aussi le plus grand investisseur en recherche et développement de toute l'industrie aéronautique canadienne. En 2006, l'entreprise y a consacré pas moins de 20 % de son chiffre d'affaires.

« Dans un contexte de mondialisation où la concurrence est de plus en plus féroce, les demandes de clients de plus en plus élevées et le dollar canadien de plus en plus fort, notre engagement envers l'innovation et la qualité n'est vraiment pas une option », a-t-il fait valoir.

GRANDES MENTIONS ET MENTIONS

Outre les quatre récipiendaires d'un **Grand Prix** présentés dans les pages précédentes, cinq entreprises ont reçu une **Grande Mention** et cinq autres, une **Mention**. Les **Grandes Mentions**, qui reconnaissent des approches efficaces de gestion mises en place et l'atteinte de résultats significatifs, ont été décernées aux organisations suivantes :

A. Lasonde inc. se spécialise depuis 1918 dans la fabrication et la commercialisation de jus et de boissons. Figurant parmi les premières entreprises québécoises à s'être dotées d'une politique de contrôle et d'assurance de qualité, elle s'est distinguée, entre autres, par l'exercice d'un leadership rassembleur, la cohésion de son plan stratégique, sa planification de la relève et son excellente performance en matière de satisfaction de la clientèle.

CAE Opérations — une division de CAE regroupant 800 employés — assure la fabrication, l'assemblage et les essais de simulateurs de vols civils et militaires. Engagé dans un processus d'amélioration de la qualité depuis 25 ans, le groupe Opérations s'est distingué, entre autres, par le leadership de sa direction, le balisage qui permet la compréhension de sa clientèle, et la maîtrise des processus.

GE Aviation - Bromont fabrique des aubes de compresseurs destinées aux moteurs d'avion GE. Caractérisée par sa gestion participative, l'usine fonde sa démarche qualité sur la responsabilisation de ses 650 employés. Elle s'est démarquée notamment par la communication efficace de ses indicateurs de performance et de ses



*Peter Hart, chef de la direction, Rideau inc.,
Jean Gattuso, président et chef de la direction, A. Lasonde inc.,
Jean Charest, premier ministre du Québec,
Robert Leclerc, vice-président aux opérations, CAE Opérations,
André Fontaine, président, H. Fontaine Itée et
Normand Charron, directeur des ressources humaines,
GE Aviation-Bromont.*

objectifs stratégiques à toute l'organisation, ainsi que par le dépassement constant des attentes de GE en matière de performance et de satisfaction de la clientèle.

H. Fontaine Itée est un chef de file mondial dans la conception et la fabrication de vannes murales en acier inoxydable pour le traitement et l'assainissement des eaux. Ses produits sont utilisés par les municipalités et les entreprises. Présente en Europe, aux États-Unis et au Brésil, Fontaine est reconnue pour la qualité de ses produits, ses processus d'amélioration continue, la participation du personnel à la planification stratégique et la croissance de sa productivité et de ses ventes.

Rideau inc. est le plus important fournisseur canadien en matière d'articles promotionnels et de solutions de reconnaissance personnalisée pour les entreprises. Employant 200 personnes de 25 nationalités différentes, l'entreprise s'est démarquée notamment par son système de gestion intégré, sa communication directe entre la direction et les employés, la hausse de ses ventes et de sa productivité depuis quatre ans et sa percée remarquable aux États-Unis.

Enfin, les entreprises dont les efforts en matière d'amélioration continue ont été récompensés par une **Mention** sont :

- **Bombardier Transport Amérique du Nord**
- **Centre de gestion de l'équipement roulant**
- **Quartier international de Montréal**
- **SCA Amérique du Nord – Canada inc.**
- **Société des Technologies de l'Aluminium du Saguenay inc. (STAS inc.).**

PARTICIPER AUX GRANDS PRIX

Comparables au Deming (Japon), au *Malcolm Baldrige National Quality Award* (États-Unis) ou au Prix européen de la qualité, les Grands Prix québécois de la qualité permettent de définir les standards d'un véritable management de la qualité par l'amélioration constante de la gestion globale de l'organisation. Les grandes entreprises, établissements ou filiales de grandes entreprises, les PME, les organismes sans but lucratif et les associations qui souhaitent poser leur candidature à l'édition 2008 ou qui désirent obtenir des renseignements supplémentaires doivent s'adresser au :

Mouvement québécois de la qualité
514 874-9933, poste 228
mqq@qualite.qc.ca
www.qualite.qc.ca

ou le

Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
514 499-6531
prix.qualite@mdeie.gouv.qc.ca
www.mdeie.gouv.qc.ca/gppq

Membres du jury de sélection - Grands Prix québécois de la qualité 2007

Bruno-Marie Béchar
Président du jury de sélection
Recteur de l'Université
de Sherbrooke

Richard Bourdeau *
Président-directeur général
Sixpro inc.

Marco Buist *
Directeur d'usine
Norampac, Division SPB

Claire V. de La Durantaye
Directrice de l'Institut de
recherche sur les PME
Université du Québec à
Trois-Rivières

Jean-Paul Gagné
Éditeur émérite
Journal *Les Affaires*

Guyline Lehoux *
Vice-présidente Marketing
Gaz Métro

Suzie Loubier
Directrice générale
Association des centres locaux
de développement du Québec

Daniel Luquette *
Président
Proden inc.

Luc Paquet *
Président-directeur général
Fordia limitée

Silvia Ponce *
Professeure agrégée en gestion
des opérations
HEC Montréal

François Renaud *
Président-directeur général
Ordre des CMA du Québec

* Sièges à titre de lauréats des Grands Prix
québécois de la qualité