

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2002

## RÉCIPIENDAIRE D'UN GRAND PRIX

### Catégorie PME manufacturière

#### Chaussures Régence inc., Charlesbourg

---

**Président-directeur général :**

M. Christian Bergeron  
(418) 849-7997

**Directeur de la qualité :**

M. Jean-François Toulouse  
(418) 849-7997

---

**Profil**

---

La compagnie Chaussures Régence se spécialise dans la conception et la fabrication de bottes d'hiver. Elle est pourvue d'installations modernes dans le parc industriel de Charlesbourg, à Québec. L'entreprise, qui compte une seule usine de fabrication, se consacre essentiellement à deux types de production : la botte d'hiver en cuir et la botte à coquille injectée, communément appelée botte de motoneige.

La division des bottes en cuir, en activité depuis la fondation de l'entreprise, produit tout près de 50 % du volume annuel des ventes, lequel se chiffre à 860 000 paires, tandis que la division des bottes de motoneige, après trois ans d'existence seulement, a vu sa contribution aux ventes augmenter rapidement et sa production atteindre 460 000 paires en 2001.

Chaussures Régence compte parmi ses principaux clients canadiens des magasins à grande surface tels que Wal Mart et Sears, de même que des détaillants à succursales multiples : Naturalizer, F.X. Lasalle et J.B. Lefebvre. La proportion des clients américains, en nette progression, regroupe des grands magasins (Nordstorm, J.C. Penney et Saks) et des centres de commandes par catalogue. Les produits de l'entreprise sont vendus à 70 % sous les marques de commerce Blondo, Collège, Siberian Husky, Maple Leaf et Rockies, pour ne nommer que celles-là. La compagnie fabrique également des produits des marques privées de certains clients.

L'organisation est une PME qui, en période de pointe, procure de l'emploi à plus de 350 personnes. Toutefois, la botte d'hiver étant un produit saisonnier, moins de 100 personnes y travaillent 12 mois par an.

Deux actionnaires, faisant équipe avec huit autres gestionnaires d'expérience, se partagent la propriété de l'entreprise et jouent un rôle actif au sein de la direction.

---

**Mission**

---

Chaussures Régence s'est donné comme mission de chausser avec style et confort les Nord-Américains contre les rigueurs de l'hiver. Dans une économie où l'innovation, l'audace et la persévérance sont le plus souvent récompensées, Chaussures Régence entend demeurer l'un des joueurs importants de son industrie, un chef de file. L'entreprise prend acte de la constante mutation des paramètres du monde des affaires et s'impose le défi de l'adaptation. C'est par la qualité de son service et de ses produits, ainsi que par sa flexibilité et son sens de l'innovation que la compagnie Chaussures Régence compte poursuivre sa mission.

---

**Historique**

---

Fort de ses 30 ans d'expérience dans le domaine de la fabrication de chaussures, Henri Bergeron, secondé par sa conjointe et entouré de 10 employés, fonde en 1979 ce qui allait devenir la plus importante usine en son genre au Canada. Chaussures Régence opte dès le départ pour le marché de la botte d'hiver. L'exploitation de cette niche de marché va lui permettre de devenir le plus important fabricant de bottes d'hiver en cuir imperméable au monde.

Chaussures Régence connaît un essor formidable au cours des années 90 : le développement de nouveaux produits, une expansion vers de nouveaux marchés, un certain nombre d'acquisitions stratégiques et un virage technologique sont au programme.

En 1995, la société emménage dans une nouvelle usine ultramoderne, dans le parc industriel de Charlesbourg. Cette dernière, d'une superficie initiale de 52 000 pieds carrés, doit être agrandie à deux reprises afin de tenir compte des besoins de production et d'entreposage. Dans son état actuel, le bâtiment totalise une superficie de 83 000 pieds carrés.

Toujours en 1995, Chaussures Régence décide d'abandonner le créneau du soulier d'été, pour consacrer l'essentiel de ses ressources au marché de la botte d'hiver. L'entreprise se doit de se positionner dans des créneaux moins achalandés et de se distinguer dans ses choix de produits.

Grâce à l'acquisition de Maple Leaf inc. en 1998, la compagnie fait son entrée sur le marché de la botte à coquille injectée (botte de motoneige). D'un seul coup, la compagnie vient de diversifier sa production de manière déterminante et va connaître une progression marquée de son chiffre d'affaires.

Aujourd'hui, le contexte économique dans lequel évolue Chaussures Régence est toujours hautement compétitif. Dans le domaine où œuvre la compagnie, l'industrie canadienne est en perte de vitesse importante, au profit de concurrents du Brésil, de l'Inde et de Chine. Malgré ce fait, Chaussures Régence demeure une entreprise en croissance qui entend bien augmenter ses parts de marché.

---

### Historique Qualité

---

**1994 :** L'entreprise est en pleine croissance. Elle doit faire face à la diversité et à la complexité des tâches, de même qu'au vieillissement de sa main-d'œuvre. La mise en place d'un système qualité est alors préconisée.

**1995 :** La compagnie obtient la certification ISO 9002 : 1994.

**1997 :** Un premier groupe d'amélioration est formé et on ajoute au système qualité le volet du développement des modèles, en vue de l'obtention de la certification ISO 9001 : 1994.

**1998 :** L'entreprise obtient la certification ISO 9001 : 1994.

**2001 :** La compagnie obtient le renouvellement de l'accréditation ISO 9001 : 1994.

**2002 :** Les activités de production de la division des bottes de motoneige sont intégrées au système qualité, de même que la facturation, les comptes à payer, le crédit et le service de la paie.

Au fil des ans, outre ses diverses réalisations au chapitre de la qualité, l'équipe de Chaussures Régence a reçu de nombreux témoignages de divers milieux, en reconnaissance de la constance de ses efforts et de la vision de ses dirigeants.

---

### Les principales forces

---

➤ L'entreprise a réussi, au cours des quatre dernières années, à augmenter son chiffre d'affaires de 54 % et à accroître son bénéfice net de plus de 255 %. Performance d'autant plus

remarquable que la production dans l'industrie canadienne de la chaussure est en déclin (**baisse de près de 50 % entre 1998 et 2000**).

- Le leadership de la direction se traduit par des valeurs, des axes stratégiques et des plans d'action clairs et bien appuyés par l'ensemble du personnel.
- Les premières démarches d'amélioration continue en 1994, la certification ISO 9002 obtenue en 1995, la certification ISO 9001 obtenue en 1998 et les prix obtenus en diverses occasions témoignent de l'engagement sérieux de la direction en matière de gestion de la qualité.
- L'utilisation d'un système maison de gestion de l'information assure un contrôle serré de trois variables importantes touchant la production de bottes de cuir, à savoir la matière première, le délai de production et le délai de livraison.
- Le climat de travail familial et le souci de la direction à l'égard du bien-être des employés témoignent de l'importance accordée aux ressources humaines.
- Le système de gestion de la performance de la production favorise le développement et la responsabilisation des employés.