

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2001

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

### Catégorie PME de services indépendante (moins de 250 employés)

#### JOHNSTON-VERMETTE Cap-de-la-Madeleine

---

**Président :**

M. David Johnston  
(819) 373-3550

**Vice-président exécutif :**

M. Luc Vermette

**Responsable qualité :**

Mme Joanne Hamelin

---

**Profil**

---

Johnston-Vermette est une firme de génie-conseil de classe mondiale, au service de l'industrie. Elle effectue pour ses clients la préparation d'études de faisabilité, l'ingénierie d'avant-projet, la conception, la préparation de plans et devis, la demande et les analyses de soumission, la mise en œuvre de projets.

Johnston-Vermette est une entreprise de services qui offre à sa clientèle la connaissance, les idées novatrices et le savoir-faire de son personnel. L'entreprise compte un effectif de 36 employés dont la moitié sont des ingénieurs.

Le siège social de la firme est situé à Cap-de-la-Madeleine, à mi-chemin entre Québec et Montréal, ce qui facilite l'accès à une clientèle composée principalement d'industries lourdes du cœur du Québec. Les principaux clients de Johnston-Vermette se retrouvent parmi les entreprises majeures des secteurs primaire et secondaire :

- Aluminerie ALCOA-Lauralco;
- Aluminerie Bécancour;
- Norsk Hydro Canada;
- Rolls-Royce Canada;
- Abitibi-Consolidated;
- Alcan;
- Gaz métropolitain;
- PCI Canada.

---

**Mission**

---

Johnston-Vermette s'est donné **une mission claire qui privilégie la qualité :**

fournir des services de génie-conseil de qualité pour la conception, la gérance et la supervision de construction dans le domaine de l'industrie lourde, pour la région située entre Montréal et Québec.

**Un mot d'ordre également :**

Le respect du client et de ses attentes, des lois gouvernementales et de l'environnement, de même que le respect des employés. Dans un climat ouvert et franc, chaque membre du groupe est responsable de son travail et encouragé à offrir une performance à sa mesure.

À chaque étape du travail, de l'élaboration à l'accomplissement final, on ne vise rien de moins que l'excellence.

---

**Valeurs de l'entreprise**

---

L'honnêteté et la persévérance ont été valorisées depuis la fondation de la firme. Cette année, un nouveau code d'éthique a été adopté et prône quatre valeurs, présentées sous la forme de « quatre ententes » :

- 1) **l'intégrité** : être impeccable dans ses paroles;
- 2) **l'objectivité** : ne rien prendre personnellement;
- 3) **l'ouverture** : ne pas faire de suppositions, avoir le courage de poser des questions;
- 4) **la persévérance** : poursuivre la démarche d'amélioration continue, toujours faire de son mieux.

D'autres valeurs importantes chez Johnston-Vermette :

- communiquer la vision de l'entreprise;
- bâtir la culture d'entreprise;
- rayonner à l'extérieur;
- valoriser les efforts des employés.

---

## Historique

---

Fondée en 1993, la firme Johnston-Vermette, fondée en 1993, est née de l'association de deux entreprises, LV Contrôle et Experts-conseils David Johnston. Cette association des deux actionnaires fondateurs, Luc Vermette et David Johnston, avait pour but d'offrir des services d'ingénierie complets et, depuis, la firme connaît une croissance régulière.

Le président, M. David Johnston, ingénieur en génie physique, apportait une solide expérience en projets métallurgiques, électriques et gazotechnologiques. M. Luc Vermette, ingénieur en génie électrique et vice-président exécutif, avait, quant à lui, œuvré comme consultant dans la conception en automatismes, instrumentation et contrôle chez Norsk Hydro Canada, de même qu'à l'Aluminerie de Bécancour.

En 1999, Johnston-Vermette est devenue actionnaire de Pluritec inc., une firme spécialisée en génie civil, en bâtiment et en environnement, avec des bureaux à Trois-Rivières et à Shawinigan. Cette fusion a permis à Johnston-Vermette d'offrir un plus large éventail de services, notamment dans le monde municipal et dans le milieu institutionnel. Ensemble, les deux firmes disposent d'un effectif totalisant 80 employés.

---

## Historique Qualité

---

Dès le départ, les deux fondateurs de Johnston-Vermette ont identifié la qualité comme l'élément clé qui permettrait à la nouvelle firme de trouver une place dans le marché du génie-conseil. Cela se passait durant la récession de 1992. Dans ce contexte commercial très difficile, ils ont adopté une orientation à long terme qui visait une croissance graduelle fondée sur le constat de la qualité. Le leadership des deux associés allait assurer une culture de qualité prédominante.

En 1996, l'entreprise obtenait l'accréditation ISO 9001 et ce système est maintenant bien implanté. Tous les employés sont mis à contribution dans l'amélioration du système qualité, par leur participation à des plans d'action ou encore par leur propre initiative dans la prise d'action.

Les employés jouissent d'une bonne autonomie et l'environnement de travail favorise l'initiative de chacun en matière professionnelle ou d'affaires. Aussi, la petite taille de l'effectif favorise-t-il une communication directe et efficace entre les professionnels, le personnel de soutien et les actionnaires.

Le cheminement qualité de la firme, amorcé donc depuis plusieurs années, est en constante évolution. L'originalité et la rigueur de certaines approches sont prometteuses et permettent d'espérer d'importantes améliorations dans les prochaines années.

Johnston-Vermette se distingue par ses idées novatrices et le savoir-faire de son personnel. Elle privilégie la fidélité des clients et les relations d'affaires à long terme.

---

## Les principales forces

---

- Développement de la **vision**, de la **mission** et des valeurs relatives au **leadership**.
- **Importance des ressources humaines** dans la démarche qualité : politiques et critères d'embauche, programmes de formation, système de reconnaissance, valorisation des employés, « clientisme » interne, entretien annuel avec chacun.
- **Autonomie du personnel**, dans ses tâches courantes et dans ses plans de développement.
- **Un système ISO 9001 cohérent et transparent** : plan qualité et diagramme de processus ne font qu'un.
- **Évaluation du niveau de satisfaction** de la clientèle, des besoins et des tendances.
- Revenus en croissance.
- Méthode de planification stratégique flexible.