

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2002

RÉCIPIENDAIRE D'UN GRAND PRIX

Catégorie PME de services

Breton, Banville & Associés, Mont-Saint-Hilaire

Président-directeur général :

M. Réjean M. Breton
(450) 464-2111

Responsable des communications :

Mme Chantal Pouliot
(450) 464-2111, poste 2021

Profil

Breton, Banville & Associés (BBA) est l'une des firmes de génie électrique les plus importantes et les plus respectées au Québec. Elle offre également des services d'ingénierie mécanique et civile. Sa clientèle est principalement constituée de grandes entreprises métallurgiques, pétrochimiques, papetières et des services publics. BBA, dont le siège social est situé à Mont-Saint-Hilaire, en banlieue de Montréal, est une société en nom collectif qui compte 35 associés et près de 200 employés. Depuis son association avec Le Groupe Teknika, l'an dernier, la société se classe au sixième rang des firmes d'ingénierie québécoises et peut dorénavant compter sur le savoir-faire de plus de 500 personnes.

L'environnement hautement concurrentiel dans lequel évoluent les clients de BBA requiert des services d'ingénierie de toute première qualité et des solutions innovatrices. L'ouverture des marchés ne cesse d'exercer une pression sur les entreprises, qui, aujourd'hui, ont un urgent besoin d'ingénieurs formés en électrotechnique et dans le domaine des nouvelles technologies. Tout en diversifiant ses services, BBA a toujours gardé le cap sur ces deux spécialités.

Sur le plan de la gestion des ressources humaines, BBA est soucieuse d'offrir un milieu de travail harmonieux et concurrentiel. La direction pratique un style de gestion ouvert et participatif. Le président et ses associés principaux sont des ressources disponibles et accessibles qui valorisent le partage de leurs connaissances et cultivent l'émerveillement des employés.

Fait digne de mention, le siège social de l'entreprise fut une réalisation de l'équipe de BBA, laquelle a été récompensée à deux reprises, soit en 1999 pour l'efficacité énergétique de l'édifice et en 2000 pour l'innovation technique en matière de gestion de

l'énergie. En effet, cette construction, d'une superficie de 50 000 pieds carrés et d'une grande qualité esthétique, est à la fine pointe de la technologie. Cet immeuble tout confort et parfaitement intégré à la nature ambiante assure à ses occupants un véritable milieu de vie au travail.

Valeurs de l'entreprise

Le respect : service selon les besoins du client, courtoisie, communication efficace et respect des ententes.

L'engagement : qualité des services, disponibilité, rapidité, atteinte des objectifs et respect des délais.

L'esprit d'équipe et la complicité : climat de travail harmonieux, travail en équipe et maillage dans l'atteinte des objectifs.

La responsabilisation : l'amélioration continue, la qualité des services et l'efficacité sont l'affaire de tout le monde.

Mission

Réunir et développer une équipe de haut niveau technologique permettant à l'entreprise d'offrir des services et une expertise en génie, allant de la définition d'un projet jusqu'à sa mise en oeuvre. Les services de l'entreprise sont offerts dans un contexte de collaboration avec ses clients afin de maximiser leurs investissements.

Historique

L'origine de Breton, Banville & Associés remonte à 1980, alors que Réjean M. Breton et Jean-Louis Banville, du groupe Shawinigan Engineering, décident d'unir leurs forces afin de fournir une expertise de haut niveau technologique à une clientèle auprès de laquelle ils avaient exercé leur profession avec succès.

Au fil du temps, de jeunes diplômés universitaires à la recherche de nouveaux défis sont venus graduellement se joindre à BBA. C'est ainsi que ces jeunes, désireux

de mettre leurs nouvelles connaissances en pratique, se sont vu confier des tâches auxquelles ils ont su s'attaquer avec ardeur et succès. Ces jeunes entrepreneurs sont aujourd'hui devenus des associés, des piliers de l'organisation.

C'est avec ce noyau de collaborateurs que BBA a pris son essor au cours des années 80 et a entrepris d'affronter les géants de l'ingénierie et de l'industrie. Au cours des années subséquentes, d'autres partenaires de diverses spécialités sont venus se joindre au groupe.

Au terme de l'année 1995, BBA comptait 11 associés, appuyés par un effectif de plus de 50 employés. Par la suite, afin de diversifier ses services et de poursuivre son expansion, BBA faisait l'acquisition, en 1998, de Comeau, Boyle inc., une firme de services d'ingénierie spécialisée en génie électrique et en automatisation. En 1999, le développement de la société se poursuivait avec l'acquisition de la firme Secome, spécialisée en génie mécanique.

Enfin en 2001, BBA décide de s'associer au Groupe Teknika, ce qui lui permet de se classer au sixième rang des firmes d'ingénierie au Québec.

Historique Qualité

BBA a toujours eu un système qualité, mais rien n'était consigné par écrit. En raison de la croissance de la firme, l'entreprise se dota de directives et de procédures visant l'amélioration de ses processus de fonctionnement. Le système qualité a ainsi été élaboré en vue de répondre, d'abord et avant tout, aux besoins internes.

Deux personnes, appuyées par 13 auditeurs internes, sont aujourd'hui responsables du système qualité et relèvent du directeur général. L'évolution du système qualité s'est échelonnée sur plus de six ans.

1996- premières démarches en vue de l'accréditation ISO 9001 ; on choisit la firme pour l'encadrement de l'accréditation et la formation des auditeurs ; un registraire est sélectionné et les audits internes débutent.

1997- accréditation ISO 9001 en mai.

1998- amélioration de la maîtrise des données, formation d'auditeurs supplémentaires et sondage qualité auprès des clients.

1999- formation des chargés de projet responsables des dossiers qualité, formation de nouveaux auditeurs et plan de communication.

2000- changement du représentant de la direction et renouvellement de l'accréditation ISO-9001.

2001- approche pour révision de la nouvelle norme ISO 9001 : 2000.

Les principales forces

- La mission, la vision, les valeurs, les objectifs globaux et les mesures clés sont clairement communiqués à tout le personnel.
- Tous les employés ont accès à l'information nécessaire grâce à intranet et à Internet. Des comités d'employés contribuent à l'évaluation trimestrielle de la performance de chacun des services de l'entreprise.
- La firme a mis en place un programme de développement de l'employabilité (PDE) qui permet de discuter de la contribution de l'employé à l'atteinte des objectifs organisationnels et d'élaborer un plan de développement individuel.
- La firme a développé une série de pratiques d'assurance qualité afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle et d'évaluer l'atteinte des objectifs de performance.
- Des études de marché, des sondages de clientèle sont menés à la fin de chaque projet et des sondages qualité sont par ailleurs effectués.
- Breton, Banville et Associés a maintenu son homologation ISO 9001 : 1994 depuis 1997.