

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2002

RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière

Siemens Canada limitée

Division Production, Ingénierie & Formation, Opération de Drummondville

Personne ressource :

M. Jacques Lemieux, contrôleur
(819) 472-1155, poste 235

Représentante qualité :

Mme Caroline Maes
(819) 472-1155, poste 219

Profil

L'usine de Siemens Canada limitée, à Drummondville, fait partie de la grande multinationale Siemens. Elle emploie en moyenne 250 personnes et est en constante concurrence avec les autres usines Siemens pour ce qui est d'obtenir ou de conserver la fabrication de diverses familles de produits. Cette compétition interne représente un défi très exigeant et commande une amélioration constante des procédés et des produits. Le coût de la main-d'œuvre et la qualité des produits jouent actuellement en faveur de cette usine québécoise.

Ce centre de fabrication reçoit des directives, des politiques et aussi certains services du niveau corporatif ; en certains domaines, l'autorité hiérarchique est centralisée au siège social de Toronto ou encore au bureau régional de Montréal. L'usine n'a pas de contacts directs avec les clients, le marketing et les ventes formant des entités distinctes au sein de l'organisation. Les cycles de production sont fortement tributaires de ceux de la construction résidentielle, commerciale et industrielle.

Essentiellement, le créneau de Siemens Drummondville est celui de la fabrication de produits électriques dans les secteurs résidentiels, commerciaux et industriels, tels :

- les panneaux de distribution électrique et d'éclairage ;
- les interrupteurs de sécurité ;
- les disjoncteurs ;
- les contacteurs à courant continu ;
- les centres de compteurs.

La force de l'entreprise réside dans la diversité des différents processus de fabrication maîtrisés dans l'usine : l'estampage, l'usinage, la soudure, le placage, la peinture, l'automatisation et l'assemblage.

Valeurs

- Le respect de la personne et l'intégrité.
- La création de partenariats durables avec les clients internes et externes.
- Le sens de l'appartenance et la passion d'agir.
- Le travail d'équipe.
- Le perfectionnement des individus et des équipes.

Vision et objectifs

La vision de l'entreprise se formule en ces termes :

Nous représentons Siemens chez vous avec sa capacité d'innover à la grandeur du monde. Nous livrons l'ensemble de nos produits à nos clients privilégiés dans leurs communautés partout au Canada.

L'objectif principal de l'entreprise vise à réaliser un équilibre entre les besoins de ses clients, de ses actionnaires et de ses employés :

Clients

- Offrir le prix le plus concurrentiel.
- Proposer des solutions et des services complets.
- Établir des rapports clients solides.

Actionnaires

- Atteindre un rendement financier convenable.
- Pénétrer les marchés stratégiques.
- Toujours améliorer la productivité.

Employés

- Donner l'occasion de contribuer et de réussir.
- Offrir une juste rémunération.
- Appuyer l'interaction sociale.

Historique

Siemens AG a été fondée en Allemagne en 1847 par Werner Von Siemens. L'entreprise compte aujourd'hui près de 450 000 employés, répartis dans 190 pays et 572 usines. Au cours des cent cinquante dernières années, l'entreprise a franchi de nombreuses étapes, si bien que Siemens est maintenant active dans six segments de marché : automatisation et contrôle, équipement médical, communications, énergie, transport et éclairage. Siemens AG est également un leader mondial en innovation de produits électriques et électroniques (30 brevets par jour et 75 % des produits lancés au cours des cinq dernières années).

Siemens s'est établie au Canada en 1912 et y compte maintenant 6 300 employés travaillant dans 12 usines. L'exportation compte pour 60 % de sa production, principalement dans le marché visé par l'ALÉNA.

L'usine de Drummondville, en opération depuis 1971, fut acquise par Siemens en 1984. Jumelée à la filiale OSRAM, elle constitue la plus importante source d'emploi dans la région.

Historique Qualité

Toutes les mesures de gestion de la qualité sont mises en œuvre dans le but d'appuyer la vision et les objectifs de l'entreprise. Le système de gestion de la qualité de Siemens est étayé par des lignes directrices, des manuels et des procédures de gestion de la qualité et par des organigrammes. L'objectif, chez Siemens, est d'être à l'écoute des clients ; on veut savoir ce qui les affecte dans leurs propres entreprises et leur offrir des solutions de qualité. Siemens a toujours été parmi les plus grands fournisseurs d'excellents produits et services. Au fil des ans, Siemens Drummondville a su se démarquer dans son milieu et a récolté un certain nombre de mentions.

Mentions décernées par la Ville de Drummondville :

1985- Médaille d'argent pour ses relations de travail.
1986- Médaille d'or pour ses relations de travail.
1991- Médaille de bronze catégories innovation, essor économique et relations de travail.

Mentions décernées par les clients :

1991- "Target for excellence GM" pour la livraison, le coût, la qualité, la technologie et le leadership.
1992- Certification Magnatek & Otis, en qualité de fournisseur de composantes.
1993- Fournisseur de l'année, division « électromotive ».

Mentions pour la qualité :

1993- Homologation ISO 9001.
2001- Certification ISO 9001 : 2000.

Les principales forces

- Une direction soucieuse d'établir et de communiquer des objectifs, des indicateurs de performance et d'autres moyens d'évaluation (audits internes et externes, par ex.), dans le but d'orienter les efforts des employés ; on juge important de communiquer régulièrement les résultats de performance à l'ensemble des employés.
- Un suivi régulier des résultats et le reflet de plusieurs indicateurs dans la rémunération incitative des cadres.
- La vision de l'équipe de direction, qui est d'atteindre la position de chef de file en matière d'excellence opérationnelle et de logistique ; cet objectif est supporté, entre autres, par un programme corporatif d'étalonnage.
- Des coûts unitaires plus bas que ceux de certaines usines de Siemens et de certains concurrents ; des taux d'efficacité, de productivité globale et de qualité illustrant des résultats positifs et croissants.
- Une infrastructure informatique avancée qui alimente cadres et employés en information utile à leur travail.
- Le fonctionnement en cellules manufacturières, qui favorise la participation active des employés à l'amélioration des produits et des procédés.
- Des cellules manufacturières dans lesquelles s'intègrent les principales unités de soutien opérationnel (achat, planification et ingénierie de produits), permettant une bonne intégration des unités névralgiques de l'usine.
- Cohérence entre les principaux indicateurs des cellules opérationnelles et ceux des unités de soutien opérationnel, de même qu'avec les objectifs de l'organisation.
- L'intégration du système de développement des compétences et de celui de l'évaluation du rendement.