

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2002

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

### Catégorie Grande entreprise manufacturière

#### Stelfil Itée, Montréal

---

**Vice-président :**

M. Bernard M. Guay  
(514) 367-2400

**Métallurgiste :**

M. Carl Larouche  
(514) 367-2424 poste 2445

---

**Profil**

---

Stelfil Itée est un important fabricant de fils à haute et à faible teneur en carbone (brillant, cuivré ou galvanisé). Elle offre à sa clientèle une diversité de fils galvanisés et spéciaux :

- le fil à haute teneur en carbone pour ressorts ;
- le fil pour âme de conducteur en aluminium renforcé d'acier ;
- le fil d'armature ;
- le fil pour toron (câble constitué d'une torsade de sept fils) ;
- le fil pour liage (pour attacher des ballots) ;
- le fil de clôture.

La capacité de production de l'entreprise est de 84 000 tonnes par année. L'organisation du travail est telle que l'usine fonctionne sur une base 24 heures, 7 jours, utilisant quatre relèves de travail.

Les ventes de Stelfil se réalisent à 54 % sur le marché américain et à 46 % sur le marché canadien.

L'entreprise compte actuellement 251 employés syndiqués et 32 employés cadres ; le taux de roulement des employés est très faible, la moyenne d'âge se situe à 41 ans et celle de l'ancienneté à tout près de 18 ans. Chez Stelfil, on pratique un style de gestion participatif et tous les employés ont accès à un régime de partage des profits.

---

**Mission**

---

Stelfil Itée se donne comme mission de s'imposer à titre de producteur autonome et efficace offrant, sur une base constante, des tréfilés galvanisés et spéciaux de qualité, tout en maintenant des normes élevées de service, de fiabilité et d'intégrité.

---

**Valeurs de l'entreprise**

---

Stelfil Itée cherche à mettre de l'avant, dans ses relations avec ses clients, ses employés et ses actionnaires, certaines valeurs et principes fondamentaux :

- partenariat avec la clientèle dans la conduite des activités ;
- travail d'équipe chez les employés, dans un environnement sécuritaire ;
- innovation et changement en vue de la réalisation des bénéfices planifiés ;
- excellence en matière de relations patronales-syndicales, permettant une participation maximale des employés ;
- excellence dans la réponse aux attentes des clients en termes de produits, de livraison, de service et d'appui technique ;
- recherche d'une rentabilité pour les actionnaires.

---

**Historique**

---

L'usine Dominion (Stelfil Itée) a été fondée en 1872 par Fairman & Cooper, grossiste de Montréal.

L'entreprise est devenue la Dominion Wire Manufacturing Company en 1883, lors de son déménagement à l'emplacement actuel.

En 1910, l'usine fusionne avec le producteur d'acier canadien Stelco.

Stelfil Itée, dont le siège social et le bureau des ventes se trouvent à Lachine, sur l'île de Montréal, fabrique maintenant des fils et des tréfilés depuis plus de 100 ans. Elle est devenue l'un des plus importants fabricants de fils galvanisés en Amérique du Nord et elle dessert les industries de la construction et des produits marchands au Canada et aux États-Unis.

---

**Historique Qualité**

---

En juin 1995, Stelfil Itée obtient une première certification, celle de ISO-9002 : 1994.

En juin 2001, la compagnie se voit octroyer la certification ISO-9001 : 2000.

Les données recueillies par l'entreprise lui permettent de constater qu'un long parcours a été franchi au cours des dix dernières années ; depuis l'implantation, en 1994, des premières procédures du système de gestion de la qualité, on a pu observer un gain d'efficacité de la production, de l'ordre de 40 % ; le même phénomène d'amélioration a pu être observé en ce qui a trait aux pertes associées à la génération de rebuts et au nombre de plaintes des clients. Aucune perte de compte client n'a été subie ces dernières années, en raison d'une carence liée à la qualité.

Stelfil ltée était une entreprise non rentable il y a dix ans et elle est maintenant devenue l'unité commerciale la plus performante de Stelco inc. Les ventes en dollars nets ont augmenté de façon quasi constante depuis 1996 et les profits ont connu une progression encore plus évidente.

Tous les employés de Stelfil ltée ont grandement contribué à ce succès, comme en témoigne l'importance des sommes versées en vertu du plan de partage des profits. En outre, les investissements en formation ont connu une augmentation de plus de 100 % au cours des trois dernières années et le programme de santé et sécurité a permis une diminution de près de 40 % du nombre d'accidents en 2001.

Stelfil ltée évalue donc de façon très positive l'évolution de sa performance et de ses résultats en ce qui a trait à la qualité de ses produits et services.

---

### **Les principales forces**

---

- Stelfil ltée maîtrise bien ISO 9001 et a connu une amélioration notable de son efficacité (40 %) suite à l'implantation de la norme ; de plus, Stelfil fait preuve de leadership dans l'application de la norme ISO 9001 : 2000, qu'elle a été en mesure de mettre en place rapidement.
  - La discipline opérationnelle de l'organisation est reflétée par des résultats financiers en constante amélioration depuis dix ans (sauf sur deux années), dont les objectifs sont clairement identifiés.
  - Stelfil ltée est une entreprise ayant clairement défini sa mission, ses valeurs, ses méthodes de travail ainsi que sa politique qualité.
- Stelfil ltée illustre sa volonté de continuellement s'améliorer (objectifs financiers, comité d'amélioration de produit) et se compare avantageusement à son unité sœur de l'Ontario sur certains indicateurs sélectionnés.
  - L'entreprise affiche aussi une volonté de bien gérer ses ressources non financières, telles la formation, la santé sécurité et obtient de bons résultats.
  - Stelfil ltée est un fournisseur de qualité à l'écoute de sa clientèle ; elle a su mettre en place des processus permettant de répondre adéquatement aux problèmes des clients.
  - La compagnie a su s'améliorer par la mise en place d'un programme d'utilisation de matériel second (recyclage), lequel a eu un impact positif sur les résultats.
  - La certification des fournisseurs, l'implantation de nouveaux produits et procédés sont supportées par un bon système documentaire informatisé.
  - L'engagement de la direction envers les employés et la clientèle est présent dans l'énoncé de ses valeurs, de même que dans les opérations courantes.
  - Stelfil ltée maintient une politique de plein emploi.