

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2002

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

### Catégorie PME de services

#### Johnston-Vermette, Cap-de-la-Madeleine

---

**Président :**

M. Daniel Johnston  
(819) 373-3550

**Responsable qualité :**

Mme Joanne Hamelin  
(819) 373-3550

---

**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, les demandes et les analyses de soumission, la mise en opération et les ajustements finaux 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 40 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 de Deschambault ;
- Aluminerie de Bécancour ;
- Norsk Hydro Canada ;
- Rolls-Royce Canada ;
- Abitibi-Consolidated ;
- Alcan ;
- Gaz métropolitain ;
- Centrale nucléaire Gentilly II.

---

**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. L'an dernier, 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 prendre rien 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 ;
- répandre la culture d'entreprise ;
- rayonner à l'extérieur ;
- valoriser les efforts des employés.

---

**Historique**

---

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 soutenue.

Le président, M. David Johnston, ingénieur en génie physique, apportait une solide expérience en projets métallurgiques, électriques et gazotechnologiques. Luc Vermette, ingénieur en génie électrique et vice-président exécutif, avait, quant à lui, agi 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 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-elle 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 des idées novatrices et le savoir-faire de son personnel. Elle privilégie la fidélité des clients et les relations d'affaires à long terme.

Johnston-Vermette a été la récipiendaire d'une mention aux Grands Prix québécois de la qualité 2001, dans la catégorie PME de services.

---

### Les principales forces

---

- Firme certifiée ISO 9001 : 1994 depuis 1996 et en voie de transition vers la version 2000.
- Fort leadership exercé par les actionnaires propriétaires et reconnaissance par les employés du fait que le management est mobilisant et disponible.
- Philosophie de gestion de la direction qui consiste à investir dans les projets d'amélioration à long terme, avec des clients partageant cette vision.
- 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.
- La direction considère que les employés désirent fondamentalement fournir un travail de qualité et voit en ses ressources humaines la pierre angulaire de sa réussite.
- Assignation de projet faite selon un processus établi qui respecte les responsabilités et les compétences de chacun, tout en favorisant son développement.
- Autonomie du personnel dans ses tâches courantes et dans ses plans de développement ; équipe de travail très soudée et faisant preuve d'un dynamisme remarquable.
- Évaluation systématique du niveau de satisfaction de la clientèle, à chaque année et à la fin de chaque projet.
- Avantage concurrentiel important de la firme au niveau de sa capacité d'alliances et de partenariat, assurant une meilleure préparation des projets et un contrôle des coûts à tous les niveaux.