

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2003

RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

Catégorie PME manufacturière

Filochrome inc., Joliette

Président :

M. Paul Malo
(450) 759-1826

Directeur assurance-qualité :

M. Gilles Champagne
(450) 759-1826

Profil

Filochrome inc. est une organisation structurée regroupant des gens dynamiques et dont l'objectif premier est de demeurer un chef de file dans son champ d'activité. L'entreprise se spécialise dans la mise en forme, l'assemblage et le traitement de surface de produits métalliques, agissant en sous-traitance auprès d'entreprises manufacturières. Elle fabrique également une gamme de produits métalliques variés, tels que des grilles de barbecue, des présentoirs publicitaires, des claies de hâloir et des grilles de masque de hockey. Elle est en outre l'un des plus importants fabricants de tablettes de cuisinière et de réfrigérateur au Canada. Ses activités de commercialisation se concentrent au Canada et dans le nord-est des États-Unis, ciblant une clientèle diversifiée dans les secteurs de l'électroménager, de l'agroalimentaire, de la ventilation, de l'éclairage, du transport et de l'équipement sportif.

Filochrome inc. emploie 166 personnes et occupe à Joliette un bâtiment industriel de 50 000 pieds carrés. Elle est reconnue pour la qualité de ses produits et sa livraison juste-à-temps. Résolument tournée vers l'avenir, l'entreprise est constamment à la recherche de nouvelles technologies, et de produits ou d'équipements répondant aux nouveaux standards mondiaux de qualité lui permettant de se démarquer de la concurrence et de maintenir des prix compétitifs.

Concept d'affaires

Afin d'appuyer les démarches d'amélioration et de favoriser leur déploiement, l'équipe de direction a formalisé un concept d'affaires et l'a inclus dans le profil stratégique de l'entreprise.

Grâce à ce concept, Filochrome inc. optimise ses capacités de mise en forme, d'assemblage et de traitement de surface afin d'offrir en sous-traitance des produits métalliques qui respectent les spécifications et répondent aux besoins des entreprises manufacturières, dans les marchés à haut potentiel de l'est de l'Amérique du Nord. Filochrome inc. demeure un chef de file de l'industrie et un fournisseur fiable et rapide, qui développe l'expertise de son personnel, et optimise ses procédés ainsi que la flexibilité de ses capacités de production.

Valeurs de l'entreprise

La culture et les valeurs de Filochrome inc. sont axées sur le respect. Le président l'exprime de façon claire et simple : « Traitons les autres comme nous voulons être traités. » Les autres, ce sont les clients, les employés, les fournisseurs et la communauté.

Le client est la raison d'être de l'entreprise et cela commande que l'entreprise soit avant tout à son écoute.

Les employés, s'ils partagent les valeurs de l'entreprise et travaillent en équipe dans le respect de tous, seront en mesure de répondre aux besoins des clients.

Les fournisseurs et les sous-traitants se doivent de partager les valeurs de l'entreprise, elle-même soucieuse de créer un véritable partenariat avec eux.

La communauté bénéficie chaque année de dons d'argent significatifs de la part de Filochrome inc., qui, par ailleurs, s'assure de respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière d'environnement.

Historique

L'entreprise, fondée en 1955, fut d'abord connue sous le nom de La Cie d'Équipement Robert Itée, qui se spécialisait dans le traitement de surface seulement. Elle a été acquise en 1973 par M. Bernard Malo, le père des propriétaires actuels, et a pris le nom de Filochrome inc. L'année suivante, à la suite de l'ajout d'une division se

spécialisant dans le matriçage de pièces métalliques et la fabrication de produits en fil métallique, l'entreprise fut en mesure de fabriquer un produit complet, à savoir du « fil au chrome ».

En 1977, les deux fils, André et Paul Malo, rachètent l'entreprise familiale. Puis, à la demande de son principal client, la compagnie construit, en 1981, une usine de revêtement de peinture en poudre appliqué par procédés électrostatiques qui fabriquera des produits offrant une résistance et une durabilité à la mesure des plus hauts standards de l'industrie. Finalement, Filochrome inc. fait l'acquisition, en 1992, de trois profileuses, qui lui permettront de mieux diversifier sa production.

Au cours des dernières années, Filochrome inc. a entrepris de se rapprocher de sa clientèle. Elle désire collaborer plus étroitement avec celle-ci en mettant au point des produits spécifiques de qualité et en ciblant de nouvelles productions. L'entreprise planifie l'avenir en prenant le virage du développement des compétences de son personnel et en améliorant ses processus de gestion et de production.

Historique Qualité

Depuis 1973, Filochrome inc. a toujours placé en tête de liste de ses priorités le fait d'être **à l'écoute du client**. Constamment, l'entreprise a ajusté ses façons de faire, sa capacité de production, ses types de produits de manière à répondre aux besoins exprimés par ses clients. Cette écoute du client a orienté la croissance et le développement de l'entreprise.

La politique qualité aujourd'hui en vigueur dans l'entreprise demeure fidèle à cette ligne de conduite : le client est au centre de tout ; l'entreprise dépend de lui, développe avec lui une relation à long terme, tient compte de ses besoins et travaille à améliorer la qualité des produits. Les produits sont conformes à toutes les spécifications du client et livrés dans les délais prévus. Le personnel reçoit toute la formation nécessaire pour accomplir un travail de qualité.

En décembre 1995, Filochrome inc. a franchi une étape importante lorsqu'elle fut homologuée ISO 9002 : 1994.

En mai 2002, l'entreprise reçut l'homologation ISO 9001 : 2000.

Les principales forces

- Le processus de planification stratégique est structuré et complet.
- Le système qualité est bien structuré et présenté schématiquement et clairement, offrant de l'information utilisée dans le contexte du processus d'amélioration continue.
- L'entreprise planifie l'avenir. En effet, elle se préoccupe de la relève, non seulement pour la direction mais également en ce qui touche les postes clés au sein de l'effectif.
- Un programme d'accompagnement volontaire assure le transfert des connaissances techniques lors du lancement de nouvelles productions .
- Une volonté de changement en matière de culture organisationnelle se traduit par la mise en place de comités de communication et de comités *kaizen* et la tenue de rencontres « post-production ».