

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2003

RÉCIPIENDAIRE D'UN GRAND PRIX

Catégorie PME manufacturière

Fordia limitée, Montréal (Saint-Laurent)

Président-directeur général :

M. Luc Paquet
(514) 336-9211

Profil

Fordia ltée est une entreprise manufacturière indépendante qui se spécialise dans la conception, la fabrication et la commercialisation d'outils diamantés pour l'exploration minière, mais aussi dans la distribution de fournitures et d'équipements pour l'exploitation minière et les services géotechniques. Au Québec, Fordia est le seul fabricant d'outils diamantés. Une gamme complète d'outils diamantés (trépans, manchons aléusés et sabots de tubage) est fabriquée à l'usine Fordia, qui fait 7 000 pieds carrés et est située dans l'arrondissement Saint-Laurent à Montréal.

L'entreprise distribue ses produits dans une vingtaine de pays, par l'intermédiaire d'un réseau de distribution qui se compose des cinq bureaux de vente Fordia et de plusieurs distributeurs indépendants. Ses principaux clients sont des compagnies minières, des entrepreneurs en forage et des compagnies de services géotechniques comme Inco, Forage Mercier, Forage Montréal et Techsub. Les travaux de forage exécutés par ces clients permettent de connaître la composition du sol et du roc, d'établir le potentiel d'un gisement et, le cas échéant, d'en effectuer l'exploitation.

Fordia ltée est une PME comptant 44 employés, mis à part le réseau de distribution. Elle déploie un effort soutenu afin de développer la polyvalence, le savoir-faire et l'autonomie de ses employés. Malgré sa petite taille, l'entreprise a atteint des résultats remarquables dans son service à une clientèle dispersée aux quatre coins du monde. Dans l'industrie minière, l'entreprise s'est bâti une réputation internationale basée sur la performance de ses outils ainsi que sur la qualité de son service à la clientèle. En 2002, 66 % des ventes ont été réalisées à l'extérieur du Canada.

Mission

Fordia ltée a pour mission de concevoir, de fabriquer et de commercialiser les outils diamantés de forage les plus performants au monde.

Vision et valeurs de l'entreprise

Vision En s'appuyant sur l'excellence de ses produits, de ses employés et de son réseau de distribution, Fordia ltée vise à devenir le chef de file mondial des fabricants d'outils diamantés pour l'industrie du forage.

Valeurs

- La performance des produits, condition de la satisfaction des clients et du succès de l'entreprise.
- La croissance des parts de marché, signe de la vitalité de l'entreprise.
- Une bonne rentabilité, gage de sécurité pour tous les partenaires : clients, employés, fournisseurs et actionnaires.

Politique et objectifs qualité

Depuis 1990, Fordia ltée s'est dotée d'une véritable culture de la qualité et de l'amélioration continue grâce à sa politique qualité et à ses objectifs d'excellence. La direction a tout mis en œuvre pour développer, maintenir et promouvoir une gestion professionnelle. Dans cet esprit, la direction de Fordia ltée a défini des orientations et des objectifs d'excellence qu'elle a consignés dans sa politique et ses objectifs qualité.

En vertu de sa politique qualité, l'entreprise s'engage à accomplir un travail de qualité du premier coup et à tout coup. Pour Fordia, la qualité signifie fournir à temps, tout le temps, des produits et des services conformes aux exigences spécifiques des clients et à des prix compétitifs.

Fordia ltée a établi des objectifs qualité dans le but d'améliorer l'efficacité de ses processus et ainsi mieux satisfaire les exigences de ses clients, de ses employés, de ses actionnaires et de la communauté. Ces objectifs sont constamment révisés et mis à jour en vue d'assurer une amélioration continue du système qualité.

Tous les moyens requis sont mis en œuvre afin de maintenir le système qualité et d'assurer son bon fonctionnement. La formation du personnel, l'équipe « Isotonnerre » qui seconde la responsable de la qualité, les audits internes et la gestion quotidienne des activités sont autant de moyens qui garantissent la continuité et la

consistance du système qualité. La direction promeut et applique jour après jour cette politique qualité, laquelle est connue, acceptée et comprise de tous les employés.

Historique Qualité

Chez Fordia, la qualité a toujours été de première importance. Dès 1979, le fondateur de l'entreprise, M. Clément Paquet, a jeté les bases d'une politique qualité en insistant sur celle des produits et celle du service à la clientèle, de même qu'en misant sur la satisfaction des clients. Rapidement, des normes ont été établies et appliquées par les employés dans le but de fabriquer des produits performants.

À l'aube des années 90, l'entreprise s'est dotée d'un processus d'amélioration continue qui a permis aux employés de se familiariser avec les outils de la qualité et de créer des équipes d'amélioration et de résolution de problèmes.

En 1992, une charte de la qualité fut adoptée, ce qui amena l'entreprise à concevoir et à déployer son système d'assurance-qualité en fonction de la norme internationale ISO 9001 : 1994. L'accréditation selon cette norme fut finalement obtenue en 1996. Puis, cette même accréditation fut renouvelée en 1999, ce qui constitua une véritable reconnaissance des efforts déployés par tout le personnel.

Aux Mercuriades 1997, Fordia ltée a reçu le Mercure Entreprise de l'année-PME et le Mercure des marchés extérieurs-PME. Cette même année, la Chambre de commerce de Saint-Laurent lui décerna les grands honneurs du concours ALPHA. Fordia ltée a aussi été honorée au concours des 50 entreprises les mieux gérées par l'Association des banquiers canadiens.

En octobre 2002, l'entreprise a été accréditée selon la nouvelle norme internationale ISO 9001 : 2000.

Enfin, sous l'autorité directe du président-directeur général, on retrouve une responsable de la qualité, secondée par trois personnes. Cette équipe est chargée de jouer le rôle de vigile de la qualité.

Les principales forces

➤ L'absence de lacunes majeures dans les opérations et processus qualité, attestée par l'équipe d'évaluateurs des Grands Prix, tant dans l'analyse du dossier soumis que lors de la visite sur place.

- L'exercice d'un leadership international et l'atteinte de résultats tout à fait remarquables.
- Le développement, depuis 1990, d'une véritable culture de la qualité et de l'amélioration continue.
- L'approche client, déployée sur le terrain, qui a permis d'accroître la présence de l'entreprise sur les divers marchés.
- La capacité d'analyser et de traiter de l'information provenant de clients dispersés aux quatre coins du monde.
- La préoccupation manifestée par la direction à l'égard de la satisfaction de la clientèle et de la mobilisation des employés.
- La facilité d'adaptation aux conditions changeantes des divers marchés et pays.
- L'importance accordée aux meilleures pratiques en matière de ressources humaines.
- La gestion de l'ensemble de ses opérations : production, ventes et marketing, finances et ressources humaines.