

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2003

## **RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION**

### **Catégorie PME de services**

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

---

##### **Vice-président qualité :**

M. David 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 lourde au Québec. 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 d'équipement industriel.

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 50 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 sa clientèle concentrée au cœur du Québec. Les principaux clients de Johnston-Vermette se retrouvent parmi les entreprises majeures des secteurs primaire et secondaire :

- Aluminerie de Deschambault ;
- Alcan ;
- Aluminerie de Bécancour ;
- Gaz métropolitain ;
- Norsk Hydro Canada ;
- Centrale nucléaire Gentilly II ;
- Rolls-Royce Canada.

---

##### **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, dans la région située entre Montréal et Québec.

**Un mot d'ordre également :** Respecter le client et ses attentes, les lois gouvernementales et environnementales, de même que ses propres employés. Dans un climat d'ouverture et de franchise, chaque membre du groupe est responsable de son travail et encouragé à offrir la meilleure performance possible.

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. Un code d'éthique 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 et avoir le courage de poser des questions ;
- 4) **la persévérance** : poursuivre la démarche d'amélioration continue, toujours faire de son mieux.

Il existe aussi 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. Depuis sa création, la firme connaît une croissance régulière.

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 spécialisé 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 ayant des 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.

En novembre 2002, M. Luc Vermette a pris la relève de M. David Johnston à la présidence de l'entreprise. M. Johnston est maintenant vice-président qualité et vice-président du conseil d'administration.

---

### **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 à la société 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 l'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 il y a 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 ses idées novatrices et par 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 et d'une grande mention aux Grands Prix de 2002, dans la catégorie PME de services.

---

### **Les principales forces**

---

- La firme est certifiée selon la norme ISO 9001:1994 depuis 1996 et est en transition vers la version 2000.
- Les valeurs, la mission et les orientations stratégiques sont bien intégrées chez les dirigeants, dont le leadership démocratique et le soutien favorisent la mobilisation des employés.
- L'entreprise possède une planification stratégique bien établie comportant des étapes clairement définies et basées sur une méthode éprouvée et reconnue.
- Les données relatives aux divers secteurs d'activité sont bien identifiées et régulièrement mises à jour. De plus, leur analyse est documentée et vérifiée au moyen d'un contrôle statistique des procédés.
- La valeur des ressources humaines est reconnue par un système de reconnaissance et de récompenses bien implanté : les salaires et l'avancement suivent la courbe des réalisations et des résultats.
- L'entreprise s'efforce de bien cerner les besoins immédiats et futurs de ses clients, au moyen d'évaluations annuelles, de visites systématiques et de balisages nationaux.