

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2004

## **RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION**

Catégorie Grande entreprise manufacturière,  
établissement ou filiale de grande entreprise

### **RELIZON CANADA** Usine de Drummondville

---

#### **Directeur d'usine**

M. Michel Savard, ing.

#### **Directrice d'Unité de production et directrice Qualité**

M<sup>me</sup> Danielle Blais

(819) 472-1111, poste 270

---

#### **PROFIL**

---

Issue de la fusion de deux entreprises spécialisées dans l'impression de formulaires d'affaires, R.L. Crain et Drummond Business Forms Ltd, acquise ensuite par Raynolds and Raynolds puis par Relizon USA, l'usine Relizon de Drummondville fait maintenant partie de Relizon Canada, dont le siège social est à Boucherville.

Aux compétences reconnues de la firme en impression et assemblage de documents d'affaires est venue s'ajouter au cours des ans une expertise en gestion électronique de documents, en solutions d'intégration de la gestion de l'information et en solutions globales de communication d'affaires, notamment en marketing et en facturation.

L'usine actuelle date de 1997 et emploie plus de 200 employés. Elle joue un rôle particulier à l'intérieur de Relizon Canada et même de Relizon USA par l'aspect unique et complexe de ses produits et services, le volume et la flexibilité de sa production, ainsi que par le professionnalisme, le talent et l'engagement de ses employés.

L'usine Relizon de Drummondville a dû s'adapter à la diminution de la demande pour les formulaires d'affaires traditionnels au profit de la gestion électronique de documents. Un virage impressionnant a été réalisé il y a cinq ans, lequel a mis à profit les savoirs accumulés au cours des ans à l'intérieur d'une tradition d'innovation et de qualité.

---

#### **MISSION**

---

L'usine de Drummondville de Relizon Canada veut devenir le chef de file dans l'impartition des processus de communication d'affaires en créant une valeur supérieure pour ses clients. Pour y parvenir, elle compte maintenir son intense orientation client, faire preuve d'innovation et d'amélioration continue, démontrer son intégrité et son engagement à respecter ses promesses.

L'usine construit son avenir par le travail en équipe de gens exceptionnels qui travaillent à générer de la croissance chez leurs clients en les aidant à rejoindre efficacement leurs propres clients dans tous les points de contact qu'ils ont avec eux et en suscitant l'amélioration continue dans leurs processus d'affaires.

---

#### **HISTORIQUE QUALITÉ**

---

Depuis la création en 1949 à Drummondville de la Drummond Business Forms par les frères Gérard et Clermont Veilleux, l'entreprise s'est forgée une réputation de qualité. Les fusions et acquisitions ont apporté des expertises complémentaires qui ont permis à l'usine de Drummondville de recevoir de nombreux témoignages de ses performances. Depuis 1995, l'usine de Drummondville a reçu entre autres des prix et des certifications de la Société des postes du Canada (plus haute distinction pour reconnaissance du système qualité d'un fournisseur), de HBC pour le programme de Cartes Cadeaux conçu et imprimé par Relizon, de CIBC pour son rôle de leader dans la gestion des documents.

Ces résultats sont le fruit d'efforts déployés à l'intérieur de plusieurs initiatives d'amélioration dont :

- une certification ISO 9002 en 1996 toujours en vigueur;

- un programme Choix environnemental d'Environnement Canada en 1996 toujours en vigueur;
  - des sondages clients depuis 1997;
  - une certification SMED remise par Relizon Canada en 2001;
  - des groupes d'amélioration par équipement depuis 2002;
  - une démarche 5S depuis 2003;
  - un programme de réduction de la tâche en collaboration avec un important fournisseur de papier depuis 2003;
  - une évaluation avec le Qualimètre en février 2003;
  - un audit avec pointage (QSR) en 2003;
  - l'implantation d'un monitoring de performance en 2003;
  - l'implantation de requêtes d'employés en 2003.
- La gestion des ressources humaines est marquée par l'écoute, la communication, le développement des compétences qui se fait principalement par compagnonnage et échange d'expertise à l'interne.
  - Les processus de développement de produits, de revue de contrat, de contrôle de qualité appellent la contribution de tous les acteurs concernés et sont constamment améliorés.
  - La collaboration entre le service des ventes et les centres de production favorise un arrimage entre les besoins des clients et les capacités de l'entreprise.
  - L'usine a démontré sa capacité à répondre à des commandes dans un délai très court.

Actuellement, l'usine poursuit son travail en formant tous ses superviseurs, directeurs de production et son directeur d'usine à l'intérieur d'une démarche SMED, met en place des comités d'amélioration, des rapports de performance et un sondage sur la satisfaction des employés.

---

## **PRINCIPALES FORCES**

---

- Différents indicateurs démontrent un très haut niveau de satisfaction de la clientèle de l'usine de Drummondville.
- Depuis les trois dernières années, l'usine a surpassé les résultats de l'ensemble de la corporation et a continué d'augmenter ses ventes durant une période de ralentissement pour Relizon Canada.
- Plusieurs types de réunions et rencontres avec les employés, les responsables de la production et les fournisseurs assurent la circulation de l'information, la qualité de la prise de décision et le suivi des performances.
- L'usine dispose des systèmes et des indicateurs nécessaires au suivi de la production; les indicateurs sont évalués afin d'assurer leur amélioration continue.
- Des plans d'action sont établis à l'usine afin de réaliser les grandes orientations stratégiques définies par Relizon et ils sont utilisés dans les réunions à différents niveaux pour aligner l'action.