

RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière,
établissement ou filiale de grande entreprise

PRATT & WHITNEY CANADA

Directeur Qualité

Gilbert Larin

Ace Leader

Martin Hovington
martin.hovington@pwc.ca
(450) 647-7872

PROFIL

Pratt & Whitney Canada (P&WC) est un leader mondialement reconnu dans le domaine de la technologie des turbines à gaz destinées à des avions et à des hélicoptères. Filiale de United Technologies Corporation (UTC), une multinationale américaine, elle a été fondée en 1928 pour réparer et réviser le moteur radial à piston Wasp construit aux États-Unis. En 1958, P&WC a entrepris la conception et le développement du PT6, premier moteur d'une longue lignée de produits qui seront ensuite construits au Canada. Aujourd'hui, la totalité des ventes provient de produits conçus au Canada.

P&WC offre une vaste gamme de turbopropulseurs, de turbomoteurs et de turbosoufflantes de puissances et de poussées différentes permettant de satisfaire les attentes variées du marché mondial des constructeurs dans le domaine de l'aéronautique. Elle développe actuellement un nouveau produit, le PW600, un moteur qui aura des incidences majeures sur ses façons de construire, compte tenu de l'important volume des ventes prévu.

Le service après-vente aux utilisateurs, à savoir les compagnies aériennes, constitue un élément clé de l'activité commerciale de P&WC. Un

réseau de soutien technique offre des pièces de rechange à travers le monde et un réseau de centres de révision est responsable des activités d'entretien des produits. Les services de révision générale sont offerts par des ateliers certifiés par P&WC. Le soutien après-vente représente plus de 60 % des recettes annuelles de l'entreprise.

En 2004, P&WC comptait 8733 employés en poste au Canada, aux États-Unis et dans le monde, dont 4884 au Québec. Près de 23 % des membres du personnel appartiennent au Syndicat des travailleurs canadiens de l'automobile (TCA). L'entreprise mise sur les compétences de son personnel ainsi que sur la recherche et le développement. Elle est considérée comme le plus grand investisseur en R&D de l'industrie aéronautique canadienne et le troisième au Canada, tous domaines confondus. Ses dépenses en R&D représentent 20 % de son chiffre d'affaires.

En plus du siège social de Longueuil où bat le cœur des activités d'ingénierie et de fabrication, P&WC dispose d'installations d'ingénierie, de production, de montage et d'essais à Mississauga (Ontario), d'installations de montage et d'essais à Lethbridge (Alberta), d'un centre de fabrication parmi les plus modernes au monde

à Halifax (Nouvelle-Écosse), d'un important établissement industriel en Pologne et d'un bureau de recherche à Saint-Pétersbourg (Russie). Le Centre de révision de Saint-Hubert constitue le noyau du réseau mondial des centres de révision.

MISSION

P&WC polarise ses efforts sur la mise en œuvre de solutions de motorisation novatrices et de services de soutien technique à l'échelle mondiale, de manière à se démarquer auprès de sa clientèle. Sa croissance et ses progrès s'appuient sur un travail d'équipe avec ses clients, ses partenaires et ses fournisseurs, ainsi que sur une aptitude à tirer parti des connaissances et technologies qu'elle maîtrise.

HISTORIQUE QUALITÉ

L'amélioration continue représente un pivot de la culture de P&WC depuis 20 ans. Plusieurs approches ont été mises en œuvre intensivement au cours de ces années. Toutes les installations de l'entreprise sont certifiées ISO 9000:2000 ainsi que AS9100, la norme aérospatiale. En 1995, un ensemble de grands processus commerciaux a été identifié pour servir de structure à l'exploitation de l'entreprise. Depuis, le modèle de la chaîne de valeur appuyé par l'outil ACE a été utilisé pour encadrer les démarches d'amélioration et favoriser l'interconnexion des processus commerciaux.

PRINCIPALES FORCES

- Le programme qualité ACE (Achieving Competitive Excellence) déployé dans toute l'entreprise et s'appuyant sur une personne responsable dans chaque cellule de travail.
- L'exemplarité de la gestion des ressources humaines non syndiquées auxquelles sont offerts des programmes de cheminement de carrière et divers moyens de développement des compétences et de reconnaissance.
- Une maîtrise et une profondeur de l'approche très sophistiquée de planification stratégique déployée dans toute l'entreprise.
- Une analyse très détaillée du marché et de la compétition qui permet à l'entreprise de répondre adéquatement à la demande de sa clientèle et de prévoir ses besoins.
- Un processus rigoureux, solide et proactif de relations avec sa clientèle ainsi que des services après-vente accessibles en tout temps, partout dans le monde, qui fidélisent sa clientèle.
- Une gestion de l'information systématique qui touche l'ensemble des dirigeants et des employés.
- De forts pourcentages de satisfaction de la clientèle évalués par sondage.