

RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie Grande entreprise manufacturière,
établissement ou filiale de grande entreprise

RELIZON CANADA INC. Usine de Drummondville

Directeur d'usine

Michel Savard

Directeur Qualité

Danielle Blais

danielle.blais@relizon.ca

(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 Reynolds and Reynolds 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 240 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 et ISO 9001 en 2003;
- 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 formation de tous les superviseurs, directeurs de production et du directeur d'usine à la méthode SMED en 2004;
- un sondage sur la satisfaction des employés en 2004;
- le coaching des équipes de supervision;
- la réingénierie du processus d'entrée de commandes et de gestion de projet.

Des comités d'amélioration poursuivent leur travail et on implante un nouveau système de gestion intégrée ERP.

PRINCIPALES FORCES

- Une communication interne bien structurée et efficace à tous les échelons qui appuie le développement d'une bonne vie d'équipe.
- Des plans d'amélioration comportant des objectifs mesurables et des indicateurs adéquats suivis en continu qui permettent un plein contrôle de la production en usine.
- Des processus d'écoute de la clientèle qui permettent de suivre l'évolution des besoins des clients, de leur proposer des solutions, d'assurer leur satisfaction et leur fidélisation.
- La participation des employés aux divers projets d'amélioration.
- La revue de contrats qui s'intègre bien au processus d'introduction de nouvelles commandes, évitant les défauts et les reprises.
- La progression constante de l'usine en matière de revenus, de marge brute et de profits, dépassant les résultats comparables de l'usine, et ce, même dans un marché traditionnel en diminution.