

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2009

## LAURÉAT D'UNE MENTION

Catégorie PME manufacturière indépendante

### CHAUSSURES RÉGENCE INC.

#### Président-directeur général

Christian Bergeron

#### Directrice Assurance qualité

Isabelle Lelièvre

418 849-7997, poste 123

#### PROFIL

Constituée en 1979, Chaussures Régence inc. comporte deux divisions : Blondo (bottes d'hiver en cuir imperméable, sandales, souliers légers, sacs à main) et Acton (chaussures de caoutchouc haut de gamme).

L'entreprise connaît un essor formidable dans les années 1990 : développement de nouveaux produits, acquisitions, expansion sur de nouveaux marchés et virage technologique.

C'est dans les années 2000 que l'entreprise s'est diversifiée pour conquérir les marchés des chaussures de caoutchouc haut de gamme (bottes de plein air, couvre-chaussures, bottes de travail). Elle dut également prendre la difficile décision de se relocaliser en Asie, ce qui lui a permis d'accroître sa capacité de production et de maintenir ses objectifs de développement de nouveaux marchés et de nouvelles gammes de produits, tout en demeurant concurrentielle.

La mission de l'entreprise reste toutefois la même : prendre soin du bien-être des pieds par la conception, la fabrication et la mise en marché de produits innovateurs et de qualité.

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- 1995** : Enregistrement ISO 9002:1994 (Assurance de la qualité en production)
- 1997** : Ajout du volet « développement » au système qualité en vue d'obtenir l'enregistrement à la norme ISO 9001:1994 (Assurance de la qualité en conception et développement), ce qui fut fait en 1998 puis renouvelé en 2001.
- 2000** : Mise à jour du système qualité dans une approche par processus
- 2002** : Obtention du Grand Prix québécois de la qualité dans la catégorie « PME manufacturière indépendante »
- 2003** : Enregistrement à la norme ISO 9001:2000 (Systèmes de management de la qualité)
- 2006** : Complète réorganisation du système qualité suite à la relocalisation de la production en Asie. Réenregistrement à la norme ISO 9001:2000
- 2008** : Publication d'un manuel technique sur les standards de qualité des produits
- 2009** : Mise à jour complète du système qualité en vue du réenregistrement à la norme ISO 9001:2008

---

## PRINCIPALES FORCES

---

Chaussures Régence est une entreprise qui prend au sérieux le principe de l'excellence orientée client. Plusieurs de ses pratiques de gestion le démontrent et ses nombreux résultats positifs en témoignent. Cette entreprise se préoccupe quotidiennement de satisfaire ses clients et ses différents partenaires. Un sondage a même démontré que plus de 80 % des répondants apprécient la variété de ses produits et le rapport qualité-prix.

En outre, Chaussures Régence se distingue par le fait que ses approches de création de produits sont complémentaires avec les processus de mise en marché.

L'organisation a aussi adopté des approches performantes pour assurer la qualité de ses approvisionnements et a su relever avec brio le défi de la relocalisation de sa production grâce à un processus robuste d'assurance qualité.

Chaussures Régence fait également appel à un système d'information stratégique grâce à un progiciel de gestion bâti sur mesure. De plus, elle utilise ce système comme outil d'amélioration continue.

Notons également que, pour se maintenir face à la concurrence, l'entreprise fonctionne en partenariat avec ses fournisseurs et multiplie les visites afin de s'assurer que son expertise leur est transmise de façon adéquate.

Afin de renforcer ses relations avec ses clients, Chaussures Régence favorise leurs achats et leur fidélité par plusieurs moyens tels que visites, envois hebdomadaires d'informations personnalisées, expositions destinées au grand public ou réservées aux seuls clients.

Les résultats obtenus par Chaussures Régence sont probants. L'organisation a connu une croissance du volume des ventes pour ses deux divisions. Elle affiche un taux de fidélité élevé et continue d'acquérir de nouveaux comptes tant aux États-Unis qu'au Canada.

De 2005 à 2008, son chiffre d'affaires et ses profits bruts ont connu une progression remarquable.

Les performances sont également à la hauteur en ce qui concerne son processus d'approvisionnement, et ce, malgré l'augmentation du coût du carburant.