

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2009

LAURÉAT D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie grande entreprise manufacturière

GROUPE NOVATECH INC.

Président

Raymond Ouellette

Coordonnatrice du programme d'amélioration continue

Julie Turcotte
450 922-1045, poste 3397

PROFIL

Groupe Novatech Inc. a été fondé à Sainte-Julie en 1982. Il compte aujourd'hui plusieurs usines spécialisées dans la fabrication de fenêtres de portes, stores intégrés, carrelages, vitraux de portes et autres produits de verre, extrusion PVC, portes d'acier et de fibre de verre, moustiquaires et pliage de profilés.

Le groupe compte également un centre de distribution pour le marché de l'Ontario et un autre à Calgary. L'entreprise exporte ses produits aux États-Unis et en Europe depuis 1994.

L'organisation, qui a pour mission de combler les attentes du client dans le marché des portes et des fenêtres de portes, s'est donné une vision claire : être le leader canadien dans son domaine. Novatech a d'ailleurs fortement contribué à l'émergence de ce marché, où elle s'est hissée parmi les principaux manufacturiers en Amérique du Nord.

L'entreprise fabrique plus de 3 800 modèles standards et dimensions de fenêtres de portes, 1 000 modèles et dimensions de portes jardin en PVC, 800 modèles de portes d'acier et 100 modèles de portes en fibre de verre.

Novatech embauche de 300 à 400 employés selon les saisons.

HISTORIQUE QUALITÉ

- 1995 :** Démarrage de la démarche qualité.
- 1997 et 1999 :** Homologation ISO 9002 (Production, installation et assistance après vente), suivie de la certification ISO 9001:2000
- Depuis 2003 :** Application d'un programme interne d'amélioration continue, le programme SAGE (Stratégie d'Amélioration Globale de l'Entreprise).
- 2005 :** Obtention d'une Mention aux Grands Prix québécois de la qualité.

PRINCIPALES FORCES

Le Groupe Novatech s'est notamment signalé par sa démarche structurée de planification stratégique dans laquelle elle a su impliquer tous les intervenants. Ce leadership se manifeste dans sa communication avec les employés et par la présence active des dirigeants de l'organisation.

L'innovation est à l'honneur au Groupe Novatech puisque l'entreprise pratique en cette matière une approche systématique, bien déployée et alignée sur les besoins fondamentaux de ses clients.

Soulignons également l'importance que Novatech accorde à l'excellence orientée client, grâce entre autres à ses pratiques *Lean* ainsi qu'à d'autres approches utilisées par le personnel des ventes et par les responsables de produits. L'organisation est non seulement orientée vers ses clients, mais elle souhaite se rapprocher de ceux-ci. Elle utilise pour cela les moyens en conséquence, dont une cartographie de la chaîne de valeurs des clients. Le mot d'ordre est clair : disposer des informations nécessaires pour combler efficacement les attentes de la clientèle. Cette approche a permis à Novatech de conquérir des parts de marché de son concurrent principal.

Un autre facteur dominant de l'organisation consiste en sa flexibilité. La puissance du système informatique ainsi que l'ampleur et le déploiement du programme d'amélioration continue sont des forces qui permettent à Groupe Novatech d'adapter rapidement ses processus aux changements externes ou internes ou aux besoins des clients.

En outre, l'approche et le déploiement de la gestion de l'information sont complets et structurés. L'organisation utilise un grand nombre de systèmes de mesures et d'indicateurs de performance pour faire le suivi de ses plans d'action. La structure des processus rend possible l'intégration verticale des activités à l'intérieur des usines et entre elles. Cela permet à l'entreprise de s'adapter à un marché en constant changement.

Par ailleurs, la culture d'entreprise du Groupe Novatech favorise la responsabilisation des employés de tous les niveaux par leur implication dans les diverses activités d'amélioration qui sont la base de la philosophie de son programme d'amélioration continue SAGE. Celui-ci représente l'une des forces de l'entreprise, de par son niveau de maturité et par les résultats qu'il permet d'obtenir.

Pour compléter, mentionnons la bonne performance financière de l'entreprise qui a su, malgré un contexte économique difficile, maintenir la croissance de son chiffre d'affaires. Ce qui lui vaut de réaliser sa vision : être le leader canadien des fenêtres de portes et de portes d'entrée.