

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2012

LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie Grande entreprise manufacturière, établissement ou filiale de grande entreprise

FORDIA DOLLARD-DES-ORMEAUX



PROFIL

Entreprise manufacturière d'envergure internationale, Fordia a connu une croissance fulgurante malgré une économie plutôt fragile aux États-Unis et en Europe.

Ayant son siège social à Dollard-des-Ormeaux, cette entreprise fondée en 1977 compte sur ses 304 employés répartis à travers le monde pour offrir une gamme complète d'outils diamantés, d'équipements et d'accessoires performants à des compagnies de forage, des compagnies minières et des distributeurs en exploration minière et géotechnique.

Ayant su tirer parti des opportunités qui s'offraient à elle, Fordia se positionne comme offrant diverses solutions globales pour le forage. Elle distribue ses produits dans 34 pays par l'intermédiaire de ses 14 bureaux et filiales à l'échelle mondiale et de son large réseau de distribution.

PRINCIPALES FORCES

LEADERSHIP ET PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Grâce à son leadership visionnaire, Fordia excelle dans sa capacité à s'adapter dans un marché hautement compétitif. La planification stratégique fait l'objet d'un processus rigoureux et solide. La haute direction sait bien s'en servir pour communiquer à l'ensemble des employés la vision, la mission, les valeurs, les objectifs et les orientations de l'entreprise.

PRÉSIDENT

Luc Paquet

AGENTE AUX COMMUNICATIONS ET MARKETING

Anabel Martin-Kaigle
514 336-9211

HISTORIQUE QUALITÉ

- 1990 Adoption d'un processus d'amélioration continue qui permet aux employés de se familiariser avec les outils de la qualité et d'instaurer des équipes d'amélioration et de résolution de problèmes
- 1992 Signature de la Charte québécoise de la qualité totale. Développement et déploiement d'un système d'assurance qualité en vertu de la norme internationale ISO 9001:1994
- 1996 Enregistrement ISO 9001:1994
- 1999 Réenregistrement ISO 9001:1994
- 2002 Certification ISO 9001:2000
Instauration d'un processus d'amélioration des performances
- 2003 Obtention d'un Grand Prix québécois de la qualité comme PME manufacturière
- 2008 Certification ISO 9001:2008
- 2011 Réenregistrement ISO 9001:2008

FORDIA

ATTENTION TOURNÉE VERS LE FUTUR

Fordia réalise depuis dix ans un exercice de planification stratégique à la fois systématique, rigoureux et largement déployé. L'entreprise considère clairement ses six enjeux stratégiques et fixe ses priorités pour les trois années à venir. De ces enjeux découlent les plans d'action, qui sont eux-mêmes suivis mensuellement.

Même si les objectifs et les priorités sont issus d'un processus centralisé, l'élaboration des plans d'action est laissée à chacun des départements, ce qui favorise l'apprentissage organisationnel et individuel.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Fordia a recours à plusieurs outils, pratiques et actions pour bien connaître les clients et les marchés de 34 pays du monde. Sa stratégie de marketing relationnel est bien alignée sur sa planification stratégique. L'organisation s'adapte rapidement aux nouvelles exigences et attentes des clients, ce qui lui permet de maintenir leur satisfaction. Compte tenu de sa croissance fulgurante, Fordia n'a pas hésité à fournir efforts et investissements pour améliorer sa capacité de production et mieux contrôler les délais de livraison.

INNOVATION

Grâce à une solide culture d'innovation et d'amélioration continue en recherche et développement, la mise au point des produits est remarquable et fructueuse.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Les sondages des clients ou des employés sont systématiquement utilisés pour évaluer et améliorer des processus clés. La direction peut compter sur un tableau de bord pour améliorer les prises de décisions.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Les approches d'amélioration du rendement global des employés de l'usine sont diverses, systématiques, efficaces, bien déployées et intégrées aux valeurs de l'organisation. Et grâce à la rotation des postes pour les employés de la production, Fordia peut compter sur un personnel bien formé et polyvalent. En outre, l'outil de gestion de la performance est clair et aborde toutes les

dimensions de l'organisation. Cette approche est bien déployée et cohérente avec les objectifs stratégiques et les valeurs de l'organisation.

GESTION DES PROCESSUS

Chaque processus opérationnel suit un processus d'amélioration continue. De plus, les processus suivants sont désignés « d'amélioration continue » : processus clés sélectionnés par la haute direction et les divers comités, processus de management et processus de soutien.

RÉSULTATS FINANCIERS ET RÉSULTATS RELATIFS AU MARCHÉ

Les résultats exceptionnels de Fordia témoignent de la richesse de son savoir organisationnel, de sa vitalité et de son agilité à demeurer concurrentielle dans un marché extrêmement compétitif et économiquement cyclique. Malgré sa petite taille pour une grande entreprise, l'organisation est concurrentielle et dynamique dans un marché international.

Fordia se compare avantageusement aux performances de ses concurrents, dont les meilleures entreprises de l'industrie. Ses résultats concernant les caractéristiques clés de ses produits font l'objet d'un processus de balisage détaillé et systématique.

Le taux de satisfaction de la clientèle affiche une évolution constante, bien alignée sur les enjeux stratégiques de l'organisation.

Fordia présente d'excellentes marges bénéficiaires qui se comparent favorablement à celles des 10 plus grands joueurs de l'industrie à l'échelle mondiale. Sa bonne situation financière démontre sa robustesse face aux marchés financiers passés et actuels.