



**Montréal francophone**

**Section 0404**

7400 boul. Les Galeries  
d'Anjou, bureau 410  
Montréal, Qc, H1M 3M2  
Tél: (514) 351-0404  
[www.asq0404.org](http://www.asq0404.org)



# Le qualipresse

Le qualipresse - décembre 2009

## Mentors recherchés

Les derniers mois n'ont en rien diminué mon niveau de perplexité à propos de la situation économique. D'une part, les indices boursiers sont en hausse, ce qui implique que les investisseurs croient que la plupart des entreprises vont au moins survivre sinon croître, et/ou qu'elles vont continuer à verser des dividendes, ce qui semble avéré pour ces derniers mois. Certaines entreprises dans le domaine financier font même des profits aussi élevés que durant la bulle !

D'autre part, le nombre de personnes sans emploi augmente constamment, du moins en Amérique du nord, ce qui implique moins de consommation. On élimine d'abord les produits et services superflus, ensuite ceux qui sont utiles sans être nécessaires, et on retarde l'achat de biens nécessaires. Afin de rester rentables et de continuer à récompenser les actionnaires, les entreprises doivent réduire la production, par exemple en réduisant le nombre de quarts de travail, ou en fermant des usines pour consolider la production ailleurs. Conséquence directe : plus de personnes sans emploi, et la roue continue. Plusieurs analystes prétendent que la récession est terminée, et pourtant on ferme encore des usines. Jusqu'où ce cycle " moins de vente - moins de production " peut-il aller ? Mis à part l'énoncé, qui faisait la page couverture d'une revue humoristique il y

a plusieurs années, à l'effet que " l'avenir est dans le futur ", je suis nul en futurologie.

Quand une entreprise diminue ou cesse ses activités, il y a souvent des membres de l'ASQ, de l'inspecteur au vice-président, qui sont remerciés, et ceux qui se trouvent un travail dans un autre domaine ont de bonnes raisons de laisser tomber leur affiliation. Heureusement, il y a un flux de nouveaux membres qui compense les départs. Le problème, c'est que la moitié ne renouvelle pas après un an, et un autre 15% à 20% dans l'année qui suit. Nous perdons donc près de 70% des nouveaux membres au cours des deux premières années.

Avec plusieurs autres sections canadiennes, votre exécutif a décidé de tenter une expérience de mentorat sur au moins deux années complètes, dans le but d'évaluer l'efficacité de cette méthode pour augmenter le taux de rétention des nouveaux membres. On assigne à chaque nouveau membre un mentor, préférablement un membre senior, qui maintient un contact planifié avec le nouveau membre. Des membres de l'exécutif ont déjà

*voir page 2*



**Denis Pronovost**

Président de la section  
Montréal francophone

## Attention

**Activité à ne pas manquer**

Souper conférence

**Lean six sigma**

**Une étude de cas (vécu !)**

Jeudi le 21 janvier 2010

Voir la page 4 pour plus de détails

Aussi dans ce bulletin

Revue du livre

**“Out of the crisis”**

**La révolution du management**

écrit par Edward Deming

## La cyberconférence - revue - par Rosaire Ratelle

### Cyber conférence du 26 novembre

M. Daniel Laforest, associé de la firme Vortex Conseils nous a présenté :  
*Les indicateurs de performance.*

Cette présentation fut une première de vous offrir dans le confort de votre foyer ou du bureau, après votre souper, un sujet qui nous a tenu éveillé jusqu'à la fin. Car cela fait partie des commentaires de notre sondage : un animateur très bien préparé, un sujet très intéressant et très bien présenté. Merci à M. Laforest et merci à vous tous les vingt personnes y ont participé. Ce modèle de présentation a permis de rejoindre et d'avoir la participation de membres en région.

Nous avons pu suivre la présentation sur chacun nos écrans et M. Laforest a eu la générosité de laisser à chacun la possibilité de télécharger sa présentation. Des indicateurs qui répondent aux besoins de l'entreprise. Ils doivent toucher les dimensions de performance de l'organisation tels que : la satisfaction de la clientèle, les résultats financiers, les processus internes et l'apprentissage organisationnel. Les indicateurs devront évoluer avec le niveau de maturité des processus et de l'organisation. La présentation en cyber conférence permettait à M. Laforest d'être interactif en faisant un sondage et lui permettait d'avoir l'image des participants et de nous retourner les résultats de cet image sous forme graphique. Nous tenons donc à remercier Monsieur Laforest pour son professionnalisme, son enthousiasme et sa disponibilité.

*Rosaire Ratelle, ing., CQE,*

Vice-président ASQ francophone, section 0404  
Responsable des activités professionnelles

## Mot de l'éditeur - par Marcel Charbonneau

Déjà un autre bulletin, une autre activité et une autre année qui s'achève; un membre se dit essoufflé et même découragé malgré l'atteinte des objectifs jusqu'à maintenant. Cela reflète-t-il la situation que vous pourriez vivre dans vos entreprises? Pourquoi? Manque de support, d'engagement, de communication, de rétroaction, délai, retard, dernière minute, pas près, pas disponible; pourtant nous sommes mieux structurés et nous avons planifié ! Oui, c'est aussi le cas pour les bénévoles et nous devons identifier la relève. Cette relève nous devons l'appriivoiser, pas avec du vinaigre et nous ne servons pas de la piquette, avec la qualité du service et de l'image que nous voulons projeter. Denis fait référence à des mentors pour assurer l'appartenance à l'association. Et comme je vous en "parlais" dans un édito... Vous êtes invités et nous irons vous relancer; car vous avez des atouts pour répondre à votre besoin d'association en acceptant l'invitation de votre association et qui aura une valeur ajoutée en vous impliquant même en faisant de petits gestes. Communiquez avec moi, je peux vous en raconter.

*Marcel A. Charbonneau*

### Message à tous les membres

Pour être en règle avec notre charte de la section et de l'ASQ : les membres qui désirent consulter : le plan d'affaires et le budget de la section 0404, devront faire une demande à un des membres de l'exécutif : le président, le secrétaire ou le trésorier. Leurs noms et coordonnées apparaissent dans ce bulletin ou vous pouvez consulter sur notre site : [www.asq0404.org](http://www.asq0404.org)

### Nouveaux membres ayant réussi une certification de l'ASQ

#### **Certified Six Sigma Black Belt (CSSBB)**

M. André Laganière, ing., MBA, Associé principal, optimisation des opérations  
M. Yves Larivée, Coordonnateur, Paccar of Canada

#### **Certified Six Sigma Green Belt (CSSGB)**

Mathieu St-Pierre, Schering-Plough

#### **Certified Manager of Quality/ Organization Excellence (CMQ/OE)**

M. Rafik Kaci, ing, Directeur qualité, Environnement et santé & sécurité, .ABB

#### **Certified Quality Engineer (CQE)**

Stephen Poulin, ing., Ingénieur qualité, Osram Sylvania Ltée

#### **Bienvenue aux nouveaux membres depuis octobre 2009**

M. Renaud Desrosiers, Royal Window & Door Profiles  
M. Ashraf El Hosini, Mega Bloks Inc.  
M. Éric Levasseur, Draxis Pharma  
M. Walter Muller

#### **Félicitations pour votre succès !**

### Mot du président - suite

accepté un ou plusieurs " protégés " chacun, et nous cherchons d'autres membres qui sont prêts à nous secourir dans cette tâche. Le mentorat est supporté par plusieurs documents qui expliquent le pourquoi et le comment. Si vous désirez examiner la possibilité de vous impliquer comme mentor, SVP expédiez un courriel à Jean-François (jfriverin@hotmail.com) qui vous enverra les documents d'encadrement. Vous déciderez ensuite de votre implication.

## Revue du livre “La révolution du management” (Out of the crisis 1982) - Dr. W. Edward Deming - par Marcel Charbonneau

J'ai fait la lecture de ce livre il y a plus de 10 ans. Je crois qu'il est encore d'actualité. Je résume les grandes lignes des chapitres 3 à 6 qui me semblent avoir toujours un impact ou un intérêt pour l'amélioration continue et pour les principes de transformation du management

Les meilleurs efforts ne suffisent pas. Si chacun fait de son mieux sans savoir ce qu'il doit faire, c'est le chaos. Besoin d'une continuité dans l'effort. Chacun sait ce qu'il doit faire et que chacun fait de son mieux. Vous risquez de gaspiller votre connaissance et vos efforts. Résultat optimum: une continuité dans l'effort, travail d'équipe bien dirigé, une bonne connaissance des choses. Il n'existe aucune autre solution.

Il existe maintenant une théorie du management. Cette théorie est fondée sur l'amélioration de la qualité, de la production et de la position compétitive. L'expérience seule, sans théorie, n'enseigne rien aux dirigeants sur la manière d'améliorer la qualité et la position compétitive de leur organisation. Un dirigeant qui réfléchit sérieusement aux questions suivantes comprend le besoin d'un plan directeur.

**Où espérez-vous être dans 5 ans ?**

**Comment allez-vous atteindre cet objectif et avec quelle méthode ?**

Principes généraux du Dr Lloyd S. Nelson

1- Le problème central du management, si l'on considère planification, achats, fabrication, ingénierie, ventes et les finances, est de mieux comprendre ce que signifie la variation et d'extraire les informations contenues dans la variation.

2- Si vous êtes capable, l'année prochaine, d'améliorer la productivité, les ventes, la qualité, ou toute autre chose de 5% par exemple, sans aucun plan d'amélioration, alors pourquoi donc ne l'avez-vous pas fait l'année dernière ?

3- Dans n'importe quelle organisation, les chiffres les plus importants dont le management a besoin sont inconnus ou inconnaisables.

4- Dans un état de Contrôle Statistique, une action déclenchée par l'apparition d'un défaut sera vouée à l'échec et augmentera le désordre. En revanche, il nécessaire d'améliorer le processus en réduisant sa variation, en changeant de niveau, ou par ces 2 moyens à la fois. Toute étude faite en amont du produit aura un puissant effet de levier sur son amélioration.

### Les 14 points du Dr Deming

- 1- Garder fermement le cap de la mission d'amélioration des produits et des services.
- 2- Adopter la nouvelle philosophie. Le management doit apprendre ses responsabilités et conduire le changement d'une main sûre.
- 3- La qualité des produits ne doit pas dépendre des inspections. Construire la qualité le plus tôt possible au cours de la mise au point des produits pour ne plus avoir besoin de les inspecter massivement.
- 4- Mettre un terme aux achats au plus bas prix. Réduire le prix de revient total en travaillant avec un seul fournisseur pour chaque article. Établir des relations de confiance et de loyauté à long terme.
- 5- Améliorer constamment tous les processus de planification, de production et de service. Améliorer la qualité et la productivité pour réduire indéfiniment les prix de revient.
- 6- Établir une éducation permanente sur le lieu du travail.
- 7- Développer le leadership. L'encadrement a pour but de donner au personnel toute l'aide nécessaire pour que les hommes et les machines fassent un meilleur travail. L'encadrement des cadres a besoin d'être remis à neuf, aussi bien que celui des ouvriers.
- 8- Faire disparaître la crainte, en sorte que chacun puisse travailler efficacement pour leur société.
- 9- Renverser les barrières entre services. Travail d'équipe pour prévoir les problèmes qui peuvent apparaître au cours de la réalisation et de l'utilisation des produits.
- 10- Éliminer les exhortations et les slogans destinés aux ouvriers. Supprimer les objectifs tels que Zéro défauts, etc. Ces exhortations ne font que créer des relations conflictuelles, car les causes fondamentales de la mauvaise qualité et de la faible productivité appartiennent au système. Elles échappent complètement au pouvoir des ouvriers.
- 11a)- Éliminer les quotas de production dans les ateliers. Leur substituer le leadership.
- 11b)-Éliminer la direction participative par objectifs ainsi que toute forme de direction par les chiffres. Leur substituer le leadership.

12a)-Supprimer les obstacles qui privent les ouvriers de leur droit à la fierté du travail. Les chefs d'ateliers doivent devenir responsables d'une qualité clairement mesurée.

12b)- Supprimer les obstacles qui privent les ingénieurs et les cadres de leur droit à la fierté du travail. Cette action implique, inter alia, l'abolition de l'avancement au mérite et de la direction participative par objectifs.

13- Instituer un programme énergique d'éducation permettant à chacun de s'améliorer.

14- Mettre tout le personnel de l'entreprise au travail pour accomplir la transformation. La transformation est l'affaire de tous.

### Maladies et obstacles

A) Les maladies mortelles:

- Manque de fermeté dans la mission.
- Culte des profits à court terme.
- Évaluation des performances, salaire au mérite, examen annuel.
- Mobilité des cadres supérieurs. Instabilité des emplois.
- Gestion reposant uniquement sur des chiffres visibles, négligeant les chiffres inconnus ou difficiles à évaluer.
- Coûts de sécurité sociale excessifs.
- Coûts de responsabilité civile excessifs

B) Les obstacles:

- L'espoir d'un dessert instantané.
- L'idée que la résolution des problèmes, la robotique, les gadgets et les nouvelles machines vont transformer l'industrie.
- Nos problèmes sont différents.
- Le vieillissement dans les grandes écoles.
- Le mauvais enseignement des méthodes statistiques dans l'industrie.
- Utilisations des tables de contrôle statistique par attributs.
- Notre service qualité s'occupe de tous les problèmes concernant la qualité.
- Nos problèmes proviennent entièrement des ouvriers.
- Nous installons la gestion de la qualité.
- L'ordinateur sans maître.
- L'idée qu'il suffit d'être conforme aux spécifications.
- L'illusion du zéro défaut.

voir page 4

## Revue du livre ... - par M. Charbonneau (suite)

- Essais médiocres de prototypes.

Quand ? Combien de temps ? Combien de temps aux américains pour rattraper les japonais ? Quelques exemples de questions, de l'auteur, tirées du chapitre 6

Est-ce que tous les employés connaissent la raison d'être de la mission, si vous en avez formulée une? Combien d'employés y croient-ils au point qu'elle a une influence sur leur travail?

Que voudriez-vous que votre organisation ou service devienne dans cinq ans ? Comment pensez-vous réalisez ces objectifs ? Selon quelle méthode ? Processus stables dans votre société: L'absentéisme ? Les accidents ? L'environnement ? Etc. Qui est responsable des améliorés ? etc.

Résumé par : *Marcel A. Charbonneau, T.P., CQA*

## Visite chez Bombardier - revue par R Ratelle

29 Octobre 2009

Notre hôte Monsieur Roger Pelletier, ing., CQE de l'ASQ, Coordonnateur, audits internes nous a fait une brève présentation de l'entreprise Bombardier aéronautique et du groupe Assurance Qualité afin de situer dans le contexte d'une entreprise mondiale.

M. Roger Pelletier nous a présenté leur planification des audits internes basé sur l'évaluation du risque. Par la suite, M. Éric Giroux, ing., Agent méthodes et projets d'amélioration, nous a ensuite introduit aux activités d'amélioration continue pour la ligne d'assemblage en 'U' du modèle Challenger CL-605.

Nos hôtes nous ont guidé durant la visite de la ligne d'assemblage en 'U' du modèle d'avion d'affaire Challenger CL-605 qui a débuté dans le grand salon hall de pour la livraison et la remise aux clients. Trois avions attendaient pour le lendemain à la cérémonie de remise à leur propriétaire. La visite s'est déroulée dans le secteur des opérations d'habillage avec les explications de MM Pelletier et Giroux tout en répondant à nos questions.

Nos plus sincères remerciements à nos hôtes : MM Roger Pelletier et Éric Giroux au nom des trente participants.

*Rosaire Ratelle, responsable des activités*

## Prochaine activité - Lean six sigma - étude de cas (vécu)

André Laganière nous présente un projet Lean-Six Sigma réussi chez Pelican International

Cette présentation portera sur la situation initiale de l'entreprise, le mandat, un aperçu des activités réalisées (Lean-DMAIC) et des résultats obtenus 12 mois plus tard. Aujourd'hui, Pelican figure au troisième rang mondial des entreprises manufacturières de kayaks avec une production annuelle de plus de 130000 unités et produit également des canots, des embarcations à pédales ainsi que des bateaux de pêche. Fondée en 1968, Pélican est toujours demeurée fidèle à sa mission première, soit de rendre la navigation de plaisance accessible à tous.

- 1- Accueil à 17h30 afin de débiter le souper vers 18h15
- 2- 19h00 : Début de la présentation de M. Laganière
- 3- 20h30 : Conclusion



*André Laganière, ing., MBA, CSSBB de l'ASQ.*

*Accompagnateur, coach, conseiller, formateur et missionnaire en amélioration continue.*

*M. Laganière détient un baccalauréat en génie mécanique de l'École Polytechnique de Montréal, un MBA de l'École des Hautes Études Commerciales (HÉC) et la certification Six Sigma Black Belt de l'ASQ. Il compte une vingtaine d'années d'expérience en amélioration de la sécurité, de la qualité, des délais et de la productivité au sein d'entreprises telles que Kimberly-Clark Canada, BRP, Soucy Plastiques, Pelican International.*

*André possède une excellente habileté pour former le personnel de direction, de supervision et les employés aux méthodes Lean, Kaizen, Six Sigma et à la résolution de problèmes. Ses formations et ses expériences lui ont permis de développer une approche globale permettant la croissance soutenue des entreprises en intégrant la dimension amélioration continue à la stratégie, la tactique, et à la mise en place d'activités permettant la réalisation des changements désirés, les correctifs et l'atteinte des objectifs fixés.*

Cette activité aura lieu jeudi le 21 janvier 2010 au Restaurant St-Hubert, BBQ, du 10520, rue de Lajeunesse, Montréal, stationnement via la rue Prieur ou à deux pas du métro Henri-Bourassa, dans une salle privée au coût de 40\$ incluant le souper. Vous devez vous inscrire avant le 19 janvier 2010 en retournant un courriel à [conference@asq0404.org](mailto:conference@asq0404.org) en fournissant votre nom, courriel et numéro de téléphone. Le coût est de 40\$ et il est payable comptant ou par chèque sur place.

### Comité de direction

#### Président

*Denis Pronovost*

*Accademia Qualitas*

*Tél : (450) 625-6070*

*Email: [denis@accademia.com](mailto:denis@accademia.com)*

#### Vice-président (activités)

*Rosaire Ratelle ing. CQE*

*269 St-Barthelemy nord*

*Tél : (450) 759-9543*

*Email: [rosaire.ratelle@sympatico.ca](mailto:rosaire.ratelle@sympatico.ca)*

#### Vice-président & recertification

*Marcel A. Charbonneau, T.P., CQA,*

*Tél : (514) 333-1770*

*Email: [marcel\\_charbonneau@videotron.ca](mailto:marcel_charbonneau@videotron.ca)*

#### Secrétaire

*Veronika Keller ing. CSSBB*

*Avensys*

*Tél : (514) 744-1044 poste 3276*

*Email: [vkeller@avensys.com](mailto:vkeller@avensys.com)*

#### Trésorier & webmestre

*Roger Pelletier ing.*

*Bombardier aerospace*

*Tél : (514) 855-5001*

*Email : [roger.pelletier@videotron.ca](mailto:roger.pelletier@videotron.ca)*

## Tableau des activités

Description	Date	Heure	Coût	Lieu	Responsable de l'organisation
<u>Souper conférence</u> 6 Sigma : Projet d'amélioration Conférencier : M. André Laganière, ing., MBA, CSSBB de l'ASQ	Jeudi 21 janvier 2010	17h30 à 21h00	40\$	St-Hubert coin Prieur et Lajeunesse	Rosaire Ratelle et Marcel Charbonneau
<u>Cyberconférence</u> Certification intégrée, santé, qualité et environnement Par Claudia Rasmussen et Serge Martineau (General Dynamics)	Jeudi 25 février 2010	15h00 à 16h30	Membre gratuit non membre 20\$	Cyberconférence	Marcel Charbonneau
<u>La nouvelle version de la norme</u> ISO 9004 et ISO 9001-2008 Par Pierre l'Espérance	À confirmer 2010	À confirmer	NIL	Cyberconférence	Marcel Charbonneau
<u>Assemblée générale de la section</u>	Mai 2010	17h30 à 21h00	Gratuit	À déterminer	Denis Pronovost
<u>Tournoi de golf de la qualité</u>	Vendredi 9 juillet 2010	Début 11h00 am	À déterminer	Club Base de Roc	George-É Groulx



**gaia**  
services conseil

Stratégies  
d'entreprise  
en normalisation

9K - 14K - 26K - 31K - 13485 - 16949  
7299 - N286

denis.pronovost@sympatico.ca



Accademia  
Qualitas

20 ans  
+ de 2000 sessions

www.accademia.ca

Découvrez  
et bénéficiez  
de notre  
Offre de  
Formation!



<http://www.bsigroup.ca/Offrefin2009>



## Montréal francophone

Section 0404

7400 boul. Les Galeries  
d'Anjou, bureau 410  
Montréal, Qc, H1M 3M2  
Tél: (514) 351-0404  
[www.asq0404.org](http://www.asq0404.org)



*Nous vous souhaitons  
de très joyeuses fêtes et  
une nouvelle année pleine  
de paix, de succès,  
de plaisirs et de joie.*

*Le conseil de la section  
Montréal francophone*