



Montréal francophone

Section 0404

www.asq0404.org

Le qualipresse

Le qualipresse - avril 2011

Un tsunami qui nous interpelle

Nous compatissons et sympathisons avec nos amis japonais suite aux derniers événements qui ont été déclenchés par un terrible tremblement de terre, suivi d'un tsunami dévastateur et un désastre nucléaire qui reste encore inquiétant.

Sans minimiser le drame humain, qu'est ce que nous retenons de cette catastrophe du point de vue de notre domaine qualité? D'abord, nous voyons très bien l'aspect intégré des normes qualité, environnement et santé & sécurité. Pour les deux dernières, ça va de soit, qu'en est-il de la qualité? Voici le lien, les normes de la qualité définissent qualité comme étant la capacité de satisfaire le client en rencontrant les exigences contractuelles et dans les délais établis.

Le Japon a maintenant beaucoup de défis à relever et il y a plusieurs impacts pour nos entreprises si nous avons des compagnies japonaises comme fournisseurs. Les dernières nouvelles nous rapportent qu'Apple doit revoir sa cédule de production des iPod ou des iPad puisque son fournisseur japonais ne peut assurer la livraison des pièces électroniques. Avons-nous aussi cette problématique. Nous voici devant un bel exemple de "gestion du risque" : fournisseur unique, impact environnemental, impact sur nos collègues, continuité d'opérer nos activités, etc.

Je vous invite à prendre une pause pour souligner, encourager les japonais et aussi réfléchir sur quels sont les impacts directs ou indirects dans notre propre environnement. Bonne réflexion et gestion de vos risques.

Un autre sujet d'actualité, plus près de nous, le président de la Section 0404 est aussi responsable du comité de mise en nomination pour 2011-2012 du nouvel exécutif et des postes de support. Je vous invite à communiquer avec moi ou un des membres du comité : Denis Pronovost ou Marcel A.

Charbonneau. Nous pourrons vous démontrer les atouts du support que vous pouvez apporter à votre association et la valeur ajoutée à votre expérience professionnelle. Faites nous connaître vos intérêts pour l'un des postes. Nos rencontres sont des plus stimulantes et notre objectif est de maximiser nos activités pour satisfaire nos membres dans un environnement francophone.

J'en profite pour attirer votre attention sur notre prochaine activité, une cyberconférence sur ISO 9004 avec Pierre L'Espérance. Consultez la page suivante pour tous les détails.



Roger Pelletier

Président de la section
Montréal francophone

Comité de direction

Président

*Roger Pelletier ing.
Bombardier aerospace
Tél : (514) 855-5001
Email : roger.pelletier@videotron.ca*

Secrétaire

*André Laganière, CSSBB
2019 du Louvre, Ste-Julie
Tél : (514) 242-3949
Email: optimisation@videotron.ca*

Trésorier

*Veronika Keller ing. CSSBB
Avensys
Tél : (514) 744-1044 poste 3276
Email: vkeller@avensys.com*

Responsable des activités

*Rosaire Ratelle ing. CQE
269 St-Barthelemy nord
Tél : (450) 759-9543
Email: rosaire.ratelle@sympatico.ca*

Responsable de la recertification

*Marcel A. Charbonneau, T.P., CQA,
Tél : (514) 333-1770
Email: marcel_charbonneau@videotron.ca*

Prochaine activité : ISO 9004 - cyberconférence avec Pierre L'Espérance du Groupe Qualiso

Je vous invite à vous joindre à nous pour cette cyberconférence sur la nouvelle édition de la norme ISO 9004. Elle pose les jalons des "Performances durables". Nous avons à améliorer la performance de notre organisation. Nous avons tout intérêt à la connaître.

L'horaire de la présentation sera comme suit :

- 13h45 Accueil, validation du lien électronique
- 14h00 Début de la cyberconférence
- 15h00 Période de questions
- 15h20 Fin de la conférence et remerciements

Inscrivez-vous à conference@asq0404.org en spécifiant votre nom, organisation, courriel, poste, adresse, téléphone et l'adresse électronique de l'ordinateur que vous utiliserez pour la conférence.

L'activité est gratuite pour les membres de l'ASQ Montréal francophone section 0404, selon la liste de Milwaukee en date du 1er avril 2011. Le coût pour les non-membres est de 20\$ payable par chèque au nom de "ASQ Montréal francophone section 0404". Ce chèque devra être posté à : Roger Pelletier, 408 Beatty, Verdun (Qc), H4H 1X6. Un reçu vous sera envoyé par courriel. Tous les participants

recevront des instructions de branchement avant la conférence.

La nouvelle édition de la norme ISO 9004 pose les jalons des "Performances durables" ISO 9004-2009, Gestion des performances durables d'un organisme - approche de management par la qualité. Elle fournit des lignes directrices permettant aux organismes de réaliser des performances durables par une approche de management par la qualité. Elle s'applique à tout organisme, quels que soient sa taille, son type et son activité.

Le nouveau guide ISO 9004:2009 n'est pas destiné à être utilisée dans un cadre réglementaire, contractuel ou de certification.

Selon Bob Alisic, animateur du groupe de travail chargé de l'élaboration d'ISO 9004-2009,

"L'objectif à plus long terme est la survie économique de l'entreprise. La nouvelle édition explique comment l'entreprise doit, pour y parvenir, adopter une approche systématique."

Notre conférencier invité est M. Pierre L'Espérance, ing. MBA, Associé principal, Le Groupe Qualiso et expert délégué canadien du comité ISO/TC 176

Pierre L'Espérance, membre de notre section, participe au comité technique canadien sur le management de la qualité. Il est membre expert de la délégation canadienne à l'ISO TC 176 SC2 WG18, le groupe de travail pour la révision des normes ISO 9001 et ISO 9004. Il est également expert délégué, liaison internationale, au comité technique de l'ISO sur la responsabilité sociale, comité responsable de l'éventuelle publication de la norme ISO 26 000.

M. L'Espérance est cofondateur et associé principal du Groupe Qualiso, une firme de consultants en management aidant les entreprises à implanter des systèmes de management et à améliorer leur performance dans le respect des parties prenantes. Il dirige une équipe de consultants qui a aidé plus de 500 organisations dans des projets d'amélioration de la performance, qu'elles soient dans les secteurs des services, manufacturier ou agroalimentaire, et ce, à travers le monde. Il a effectué des mandats au Canada, aux États-Unis, au Maghreb et en Europe. Par ailleurs, il agit occasionnellement comme auditeur externe pour le compte d'un registraire et est chef évaluateur pour les Grands Prix québécois de la qualité. Il a occupé des postes de direction chez Du Pont et Goodyear pour ensuite agir à titre de consultant auprès des organisations.



BD Diagnostics

La section compte un nouveau membre corporatif.

BD Diagnostics, Société de diagnostic moléculaire, classée au premier rang, parmi les développeurs de tests rapides visant à détecter et identifier une variété d'agents infectieux et de variations génétiques est devenu membre corporatif de notre section. BD Diagnostics a désigné François Harel comme membre représentant. Nous remercions vivement l'entreprise de sa contribution.

FORMATIONS EN FRANCAIS
TPECS Auditeur principal - 4 jours
ISO 9001 • ISO 14001 • OHSAS 18001
(Certifiées RABQSA) **BSi**
www.bsigroup.ca/formations

Critères de choix d'un projet *par Rosaire Ratelle*

Doit-on parler de projet seulement sur une base financière? Il y a d'autres facteurs à considérer : la qualité, l'environnement, la satisfaction du client. Ce ne sont pas des à coté.

Beaucoup de projets et peu de ressources, il nous faut un moyen pour sélectionner les meilleurs projets. Le choix d'un projet doit se faire en fonction d'une analyse du risque qui permettra de comparer les projets entre eux et de l'analyse des coûts et des bénéfices.

Les mesures de santé de l'entreprise sont, bien sur, financière mais aussi relatives à la perception des clients, de l'efficacité des processus internes, de la croissance de l'entreprise, souvent en dernier, la satisfaction des employés.

Il est bien possible d'approuver les projets en se basant sur la performance passée du chargé de projets, sur l'intuition et autres considérations.

Les facteurs de risques sont : les changements technologiques, la compétition, le manque possible de matière première, des risques environnementaux ou de la santé-sécurité. Il faut les prendre tous en considération.

Les facteurs de risques sont calculés en additionnant la multiplication des probabilités du risque d'apparaître par la conséquence du risque.

$$R = \Sigma(\text{Probabilité d'arrivée} \times \text{conséquence du risque})$$

Quand aux critères financiers, nous retrouvons les : ROA (Return on Asset), ROI (Return on Investment), NPV (Net Present Value), IRR (Internal Rate of Return) et la période de recouvrement.

Nous allons considérer les méthodes les plus usuelles : NPV, IRR et la période de recouvrement. Nous les revisiterons grâce à un exemple.

Regardons le tableau suivant. Il y a possibilité de faire une formation qui coûtera 400\$ le premier mois et 840\$ le deuxième mois et finalement un suivi de 100\$ au 6^{ième} mois. Les bénéfices sont estimés à

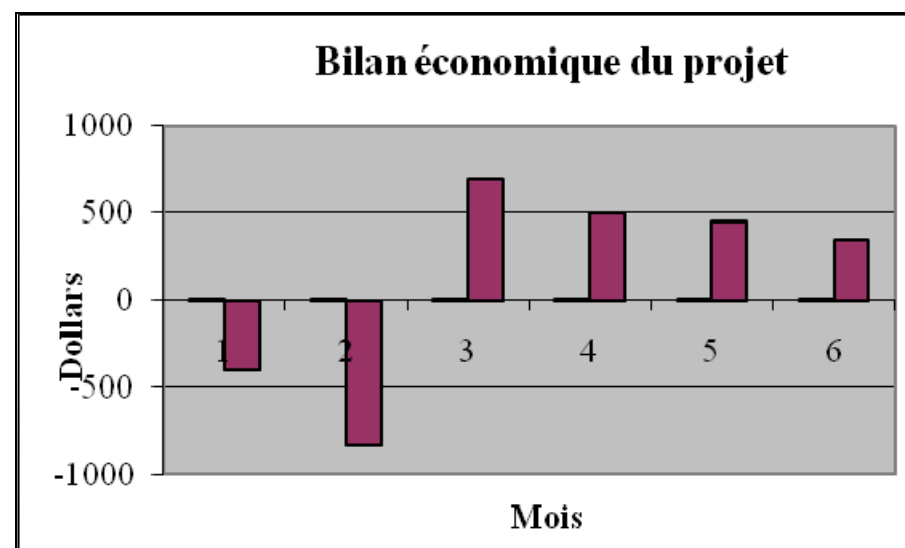
partir du 3^{ième} mois pour des montants de 700\$, 500\$, 450\$ et 450\$.

Nous remarquons que dès le 5^{ième}

mois le cumulatif net est devenu positif avec une valeur de 410\$. La période de recouvrement de 5 mois est plus qu'acceptable

| Mois | Bénéfices | Coûts | Net cumulatif |
|------|-----------|------------|---------------|
| 0 | 0,00 \$ | 0,00 \$ | 0,00 \$ |
| 1 | 0,00 \$ | -400,00 \$ | -400,00 \$ |
| 2 | 0,00 \$ | -840,00 \$ | -1 240,00 \$ |
| 3 | 700,00 \$ | 0,00 \$ | -540,00 \$ |
| 4 | 500,00 \$ | 0,00 \$ | -40,00 \$ |
| 5 | 450,00 \$ | 0,00 \$ | 410,00 \$ |
| 6 | 450,00 \$ | -100,00 \$ | 760,00 \$ |

Graphique des sorties et entrées de fond



Critères de choix d'un projet (suite) par Rosaire Ratelle

Calcul du NPV (Net present value)

Nous devons tenir compte du coût du capital ; dans l'exemple le taux « I » est de 5% pour un an. Nous pouvons le convertir en un taux mensuel selon la formule :

$$tr = (1 + 0.05)^{1/12} - 1$$

$$tr = 0.00407$$

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+tm)^t}$$

$$NPV = \frac{0}{(1-0.00407)^0} + \frac{-400}{(1-0.00407)^1} + \frac{-840}{(1-0.00407)^2} + \frac{+700}{(1-0.00407)^3} + \frac{+500}{(1-0.00407)^4} + \frac{450}{(1-0.00407)^5} + \frac{450}{(1-0.00407)^6}$$

$$NPV = 712.80\$$$

Puisque le NPV est positif, le projet devrait être accepté.

Calcul du IRR (Internal Rate of return)

Il nous faut trouver le taux d'intérêt « tr » qui résultera à NPV = 0

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+tm)^t} = 0$$

Ce taux d'intérêt sera calculé par itération. Un chiffrier nous facilite la vie. Dans notre exemple le taux annuel est de 936%. Ou encore :

$$\ll tr \gg = (1 + i)^{1/12} - 1 = 21.51\% \text{ par mois}$$

Un projet doit avoir un IRR de plus de 7 % annuellement pour être considéré. Dans notre exemple, il est nettement avantageux.

Cette valeur IRR est utilisée pour comparer les divers projets. Celui qui a la plus haute valeur sera accepté si l'argent est disponible.

Nous devons connaître ces outils. N'oublions pas : le meilleur choix d'un projet se fait par l'analyse du risque et l'analyse des coûts et des bénéfices.

Par : Rosaire Ratelle, ing. CQE

Évaluateur Grands Prix Québécois de la Qualité



Accademia
Qualitas

+ de 20 ans

+ de 2000 sessions

+ de 20 000 clients

Veni,
Vidi,
Disci.

www.accademia.ca

Mot de l'éditeur - par Marcel Charbonneau

Plusieurs événements se sont déroulés depuis notre dernier bulletin : personnels, publiques, politiques et internationaux. Des décès, des naissances, des guerres, des scandales, des désastres et le soleil du printemps qui réchauffe le cœur.

Les semaines et les mois prochains nous apporterons aussi et encore tout ça et comme le mentionne Roger dans son texte : il faut gérer le risque. Mais si nous voulons être positifs et optimistes pensons à mieux planifier et à s'améliorer. Que nos élus à tous les niveaux commencent à gérer pour le bien commun de la société au lieu du profit des lobbyistes et de leurs clients.

Je vous invite donc à notre prochaine cyberconférence présentée par M. Pierre l'Espérance et la norme ISO 9004-2009 Gestion des performances durables d'un organisme - approche de management par la qualité.

N'oubliez pas que nous aussi nous aurons bientôt des élections. Nous faisons appel à tous ; impliquez-vous dans le développement de notre association. Réseautage, connaissance et information seront votre récompense.

Bienvenu aux nouveaux membres

Nous souhaitons la bienvenue à 5 nouveaux membres pour un total de 180 membres.

Mme Hong Ping Zhao,

M. David Caron, Excelitas Inc.

M Carmin N. Cristafaro, Université Mc Gill

M. Bruno Lavigreur, ALSTOM Grid

M Carl Turcotte, HySa Canada

Nous sommes la section canadienne qui a le meilleur taux de renouvellement et le meilleur taux de croissance. Nous tenons à vous remercier tous de l'intérêt que vous portez à votre association et à son équipe de direction..

Retour sur la dernière activité - Visite chez Pergo - par Marcel Charbonneau

Cette visite industrielle nous a fait découvrir une usine de fabrication de plus de 25, 000 mètres carrés, technologiquement avancée, pour un produit de consommation moyen de gamme, mais très résistant à l'usure, le plancher flottant.

Le plancher que fabrique cette usine est supérieur à tous les produits en compétition. À l'exception des participants qui ne connaissaient pas le produit, la majorité des 12 visiteurs l'auraient utilisé pour une application très secondaire. Ils ont eu la surprise de constater que le produit imitait le bois à s'y méprendre et s'installait très facilement.

Après une tel visite, nous comprenons l'importance auprès des distributeurs et détaillants d'exiger ce produit purement québécois et écolo. Ceci est le prochain cheval de bataille de la direction de cette usine de Laval : faire comprendre à l'équipe américaine le potentiel canadien.

Pour assurer sa survie durant cette crise économique, la petite équipe de direction s'est mobilisé, assistée des employés de production, d'ingénierie, d'entretien et des finances, pour analyser le produit des compétiteurs européens et asiatiques achetés dans les magasins de la région. L'étude technique ou de balisage a permis d'identifier les caractéristiques de chaque produit, de l'analyser et de le comparant aux normes américaines,

européennes. Le fabricant, Pergo / Uniboard, a réalisé que son produit était de gamme nettement supérieure aux autres. Une meilleure compréhension des attentes des clients a permis un repositionnement



couronnée de succès face à ces attentes et à la concurrence féroce des compétiteurs qui distribuent des produits très bas de gamme sur le marché.

Nous tenons à remercier Mme Suzie Richard, coordonnateur qualité & environnement, M. Pascal Labrie, directeur d'usine et M. Guy Trudel, directeur technique pour leur accueil, la présentation de l'organisation, du projet d'amélioration et de la générosité de leur temps.



Tableau des activités

| Description | Date | Coût | Lieu | Responsable |
|--|--|----------------------------|-----------------------------------|--|
| La nouvelle version de ISO 9004 et ISO 9001-2008 Par M. Pierre l'Espérance, Ing., MBA, Associé principal, Le groupe Qualiso | mardi 19 avril 2011 13h30 | gratuit non membre 20\$ | cyberconférence | Marcel Charbonneau & responsable des activités |
| Assemblée générale de la section | jeudi 12 mai 2011 17h30 à 21h00 | gratuit | à communiquer | Roger Pelletier, président |
| Tournoi de golf de la qualité | vendredi 8 juillet 2011 premier départ vers 11h00 | à communiquer | Club de golf Base de Roc Joliette | Marcel A. Charbonneau |

CERTIFICAT EN AÉRONAUTIQUE

Souhaitez-vous suivre une formation pour travailler en aéronautique?

Travaillez-vous en aéronautique et cherchez-vous du perfectionnement?

Le certificat en aéronautique de l'École Polytechnique s'adresse à vous!

Programme de 30 crédits universitaires / Cours offerts le soir

Pour plus d'information : École Polytechnique – Registrariat Tél. : (514) 340-4724 Courriel : registraire@polymtl.ca

www.polymtl.ca/etudes/cfc/cheminement/aero.php