

1^{er} octobre 1998, Québec

Allocution à l'occasion du déjeuner-conférence inaugurant le Mois de la qualité

Monsieur le Ministre,

Membres du Bureau des gouverneurs du Mouvement québécois de la qualité,

Distingués invités,

Il est toujours agréable pour un premier ministre de se présenter à une tribune pour y annoncer de bonnes nouvelles économiques. Et ces dernières années, avec les entrepreneurs du Québec et en particulier depuis le Sommet sur l'économie et l'emploi, nous avons collectivement redoublé d'effort pour relancer l'emploi. Puisque nous sommes réunis pour parler de qualité, vous me permettrez de vous dire d'abord comment nous avons amélioré ensemble la qualité de l'économie du Québec.

Nous sommes en bonne voie, notamment grâce à la concertation que nous avons su établir entre les décideurs économiques du Québec. Depuis quatre ans, nous avons assisté à la création de 180 000 nouveaux emplois au Québec, dont 138 000 depuis le Sommet. C'est 20 % de tous les emplois créés au Canada, ce qui est la meilleure performance d'un gouvernement québécois depuis 15 ans, donc depuis le dernier mandat de René Lévesque.

Mais nous ne sommes pas encore satisfaits et, au Sommet, nous nous sommes fixé l'objectif d'atteindre et de dépasser, dans les trois ans, le taux de création d'emplois du Canada. Faire mieux, faire davantage, avec vous. Nous sommes en train de réussir. Nous voulons y arriver, notamment pour nos jeunes. Déjà, cette année, le chômage des jeunes est en baisse de 5 % par rapport à l'an dernier, mais nous devons faire beaucoup plus. Un autre objectif que nous nous sommes fixés ensemble, au Sommet de Montréal, c'est le retour à la solidité financière de notre État, la fin de la spirale de l'endettement qui faisait en sorte que les gens de notre génération empilaient des factures pour les laisser en héritage aux prochaines générations.

Déjà, depuis six mois, jour pour jour, il n'y a plus de déficit québécois des opérations courantes. Et dans six mois, jour pour jour, il n'y aura plus de déficit québécois du tout. Les nouvelles sont bonnes, aussi, au chapitre des investissements. Depuis trois ans, la croissance des investissements privés au Québec dépasse celle du Canada et, cette année, elle va presque deux fois plus vite. Cela veut dire que les dirigeants d'entreprises ont confiance en notre économie et qu'ils investissent dans l'avenir. Et ils investissent dans les secteurs d'avenir. Le Québec et sa métropole sont en train de devenir des pôles internationaux pour la haute technologie. Le changement observé ici est tellement profond que Montréal est devenue la ville d'Amérique du Nord qui compte la plus forte proportion de sa population travaillant dans les secteurs de la haute technologie, des secteurs où la qualité est la clé du succès.

C'est vrai en aérospatiale, par exemple, où les ventes enregistrées l'an dernier ont dépassé les 7 000 000 000 \$. Cette année, 23 projets importants sont en cours de réalisation dans ce secteur. Ils impliquent des investissements de 2 200 000 000 \$ et près de 4 300 emplois. La qualité est le maître mot en technologies de l'information, et les entrepreneurs québécois et

étrangers font du Québec un de leurs plus grands points de rendez-vous. Les mesures concernant la création des centres de développement des technologies de l'information, les CDTI, et la Cité du multimédia à Montréal dépassent nos espoirs. Près de 1 300 nouveaux emplois seront créés d'ici un an dans les quatre CDTI existants, ceux de Montréal, Laval, Québec, et Hull, et plus de 3000 sont déjà annoncés à la Cité du multimédia.

Nous avons un objectif réaliste de 10 000 emplois dans la Cité d'ici quelques années. Les investissements d'UBISOFT, de Discreet Logic, de Behaviour Communications et, plus récemment, de Cognicase, contribuent à faire du Québec un carrefour international du multimédia, comme il l'est déjà aussi pour la pharmaceutique, l'ingénierie, le matériel roulant, et les télécommunications sous toutes leurs formes. Cette performance exceptionnelle, le Québec la doit avant tout à la qualité de ses entrepreneurs et de ses travailleurs, engagés comme jamais dans l'amélioration continue de nos produits et services.

Les dirigeants d'entreprises et la main-d'œuvre du Québec, et leurs associations, ont compris que pour créer de l'emploi ici, il fallait être parmi les meilleurs. Et je pense que la concertation québécoise que nous avons su construire ces dernières années, le fait que nous ayons appris à nous parler et à nous comprendre, dans les comités sectoriels, au Sommet économique, en région et, maintenant, dans chaque localité, cela nous permet d'éviter beaucoup de conflits inutiles. C'est ainsi qu'au cours des cinq dernières années, il y a eu au Québec 40 % moins de jours perdus pour conflits de travail que chez nos voisins canadiens. Voilà un autre avantage comparatif, un autre gage de la qualité de notre économie. Et cette performance, nous la réalisons ici, mais nous l'exportons ensuite avec une vigueur nouvelle. L'an dernier, le Québec a franchi le cap des 100 000 000 000 \$ de biens et services exportés. Imaginez, à chaque heure qui s'écoule, nous exportons sur les marchés extérieurs pour plus de 11 000 000 \$. Parmi les dix principaux produits que nous exportons, près de la moitié sont des biens à haute teneur technologique. Le degré d'ouverture de l'économie du Québec est tel que depuis 1996, on la retrouve en tête de liste lorsqu'on la compare aux pays du G8. L'Accord de libre-échange, dont le Québec a été le plus grand promoteur, ainsi que l'amélioration constante de notre savoir-faire, font en sorte qu'aujourd'hui nous exportons à l'étranger plus de 56 % de tout ce que nous produisons.

Depuis 1990, nos exportations internationales se sont accrues de 100 % et, depuis le début de l'année en cours, d'un autre 11 %. Ce qui fait que, pour la première fois et certainement pour de bon, l'économie québécoise repose davantage sur son commerce international que sur son commerce avec nos partenaires canadiens. Les produits et l'expertise du Québec se retrouvent aujourd'hui de la Terre de Baffin à la Terre de feu, de New York à Pékin. Les entrepreneurs et la main-d'œuvre de la nouvelle génération pensent « mondial ». Cette génération-ci de dirigeants d'entreprises, de travailleuses et de travailleurs, votre génération, est la plus performante, la plus innovatrice, la plus dynamique et la plus ouverte sur le monde de l'histoire économique du Québec. Que pouvons-nous faire pour que ça aille mieux encore? Voilà la question que nous nous posons ensemble dans nos lieux de concertation, et que nos ministres économiques se posent chaque jour. Globalement, notre stratégie économique Objectif emploi vise à rien de moins que faire de l'économie québécoise l'une des dix plus compétitives parmi celles des pays industrialisés. Nous occupons déjà le 15^e rang. Nous avons quelques réponses. D'abord, il faut une stratégie active, engagée, d'attraction et d'accompagnement de l'investissement. La SGF, par exemple, cet

extraordinaire outil que nous a légué Jean Lesage, a un nouveau mandat: celui de susciter, d'ici cinq ans, 10 000 000 000 \$ d'investissements et 75 000 emplois grâce aux 2 000 000 000 \$ d'actifs que le gouvernement du Québec lui confie. Ensuite, nous allons donner un coup de pouce de plus à la compétitivité de nos entreprises en réduisant de 13 % la taxe sur la masse salariale des PME d'ici un an, et en la réduisant de 37 % d'ici deux ans. C'est la baisse de taxes à l'entreprise qui aura le plus d'impact positif sur l'emploi. Pour la compétitivité, ce serait aussi une bonne idée que le gouvernement fédéral redonne aux entreprises et aux travailleurs le surplus de leur caisse d'assurance-emploi qui leur revient de droit.

Pour la qualité du travail, il faut une main-d'œuvre qualifiée. C'est pourquoi, depuis quatre ans, nous avons pris le virage de la formation, à l'école et en entreprise. Maintenant que les entreprises consacrent 1 % de leur masse salariale à la formation, il y a aujourd'hui six fois plus d'entreprises qui forment leurs employés qu'il y a trois ans. C'est un énorme pas en avant. Il faut continuer dans cette voie, notamment en opérant une meilleure jonction entre les besoins du marché du travail et l'école. La concertation locale que nous lançons cet automne avec l'implantation de quelque 125 Centres locaux de développement, sera un outil puissant en ce sens.

Mais notre objectif global de passer de la 15e à la 10e économie la plus compétitive nécessitera une mobilisation générale des forces du Québec: industriels, chercheurs, agents économiques, formateurs et main-d'œuvre. Elle s'adresse au premier chef aux dirigeants d'entreprises et à leurs employés engagés dans des processus d'amélioration de la qualité. Notre stratégie Objectif emploi a identifié la qualité comme un facteur-clé, en vue d'améliorer la capacité concurrentielle de notre économie. Et qui dit renforcement de la compétitivité, dit augmentation des parts de marché, création d'emplois et un plus grand enrichissement collectif. J'ai d'ailleurs le plaisir de vous informer que le Québec se maintient, pour une deuxième année de suite, dans le peloton de tête en Amérique du Nord pour le nombre de sites certifiés ISO 9000 avec 2 250 sites. En nombre absolu, en date du mois de septembre, seul l'Ontario avec 2 984 sites devance le Québec à ce chapitre.

Il s'agit là d'une très forte progression spectaculaire pour le Québec lorsque l'on sait qu'il y a six ans à peine, une centaine d'entreprises québécoises détenaient une telle certification de qualité. Pour multiplier le nombre d'entreprises, grandes, moyennes ou petites, privées ou publiques, qui aspirent à un haut niveau de qualité, il nous manquait cependant un instrument. Plusieurs des principaux États industrialisés – plusieurs de nos concurrents, donc – disposent de grands prix de la qualité qui honorent les entreprises qui se sont illustrées au cours de l'année écoulée. Les Américains ont le Malcom Baldrige, les Français ont le Prix français de la qualité, les Québécois auront les Grands Prix québécois de la qualité. Ces nouveaux grands prix viseront à reconnaître les organisations ayant atteint les plus hauts niveaux de qualité dans leur catégorie, autant dans leur gestion et leur production que dans leur service à la clientèle. Elles seront jugées selon des critères rigoureux établis à partir du Qualimètre, le système de mesure de qualité élaboré au Québec il y a quatre ans par le gouvernement et le secteur privé. L'octroi de ces grands prix sera administré par le Mouvement québécois de la qualité, en collaboration avec le ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie.

Cinq prix pourront être décernés, soit un dans chacune des catégories suivantes : PME manufacturière; PME de services; grande entreprise manufacturière; grande entreprise de

services; et enfin, organisation publique. Les Grands Prix québécois de la qualité, qui seront remis annuellement par le premier ministre, nous permettront de reconnaître les organisations qui ont réussi à appliquer les principes de la qualité totale à tous les aspects de leurs activités et qui ont obtenu des résultats hors du commun.

Ces grands prix visent quatre grands objectifs : promouvoir la qualité comme facteur essentiel à l'accroissement de notre capacité concurrentielle; fournir un point de référence reconnu en gestion totale de la qualité; assurer la diffusion de stratégies gagnantes et faire connaître les bénéfices obtenus par les entreprises qui les utilisent; et amener le plus grand nombre d'entreprises possible à adopter des pratiques de gestion de classe mondiale. Les gagnants recevront donc une caution officielle du gouvernement du Québec, ici et à l'étranger. Mais le plus grand avantage que les gagnants de ces prix retireront est celui de la croissance de leur entreprise. Puisque les Grands Prix québécois de la qualité seront attribués selon des normes semblables à celles du prix américain, les bénéfices qui en découleront seront sûrement comparables. À titre indicatif, vous serez intéressés d'apprendre que les gagnants du prix Baldrige ont obtenu par la suite une croissance moyenne de : 47% de leur revenu; 57% de leur bénéfice; et de 25% de leur part de marché. De plus, le succès des gagnants américains s'est reflété dans la valeur de leur titre boursier, dont la croissance fut trois fois supérieure à l'indice Standard & Poor's.

Les entreprises et les sociétés qui réussissent sont celles qui aiment le travail bien fait, et qui cherchent à se dépasser.

Les Grands Prix québécois de la qualité seront le symbole de notre volonté de dépassement et de notre ambition collective.

Je vous remercie.