

30 septembre 1999, Québec

Allocution à l'occasion de l'hommage au Québec de l'excellence

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

Messieurs les coprésidents du lancement du Mois de la qualité,

Membres du jury,

Distingués invités,

Ici et là, à travers le Québec, des entreprises se sont dit : on ne se satisfait pas d'être en vie. On ne se satisfait pas du bilan équilibré, des commandes qui rentrent, des employés qui font leur travail. On veut davantage. On veut s'offrir le plus beau des défis, la plus belle des conquêtes : celle de l'excellence. Miser sur l'excellence, sur la qualité totale dans l'entreprise, c'est un pari à long terme. Entreprendre une démarche de qualité, c'est repenser ses façons de faire, c'est provoquer l'introspection.

Cela demande de la volonté et une certaine vision de l'avenir. Il faut accepter de mettre aux oubliettes un certain confort, je dirais une certaine forme de conformisme auquel on s'était habitué. Et puis, il faut reconstruire par-dessus. Avec méthode, rigueur et fermeté. Sans oublier l'humanisme. Car ce qui sous-tend toute cette démarche, c'est le bien-être. On veut mieux faire pour, demain, se sentir mieux. Du tact aussi, pour convaincre les employés de faire des efforts supplémentaires. Mais c'est aussi un pari gagnant. Vos employés, vos clients, vos fournisseurs vous seront reconnaissants. Et voir des clients fidèles, des fournisseurs satisfaits, des employés fiers de ce qu'ils font, c'est une belle récompense. La plus belle des récompenses.

Vous faites aussi un pari gagnant à l'échelle du Québec, pour toutes les répercussions directes d'une telle démarche sur notre économie. Et vous remportez une victoire sur l'échiquier du commerce international. Devenir une « entreprise de classe mondiale », c'est contribuer à hisser le Québec sur le podium des nations. Dans quelques instants, les noms des lauréats aux Grands Prix québécois vous seront révélés. Il s'agit des plus hautes distinctions remises au Québec, pour souligner les résultats tout à fait exceptionnels dans la gestion totale de la qualité. Aujourd'hui est une date un peu spéciale. On lance le Mois de la qualité. Et la qualité, cela ne touche pas seulement des entreprises, cela touche tout le Québec. Ses institutions, ses services publics, ses entreprises, les femmes et les hommes qui y travaillent, les jeunes aussi. En somme, le « Québec de l'excellence », c'est à nous tous de le construire.

L'excellence d'une entreprise, tout comme celle d'une nation, d'un peuple, n'est jamais le fruit du hasard. C'est le fruit d'une vision. Le fruit d'une volonté arrêtée de se dépasser. Pas seulement pour le goût de l'effort. Mais parce que le dynamisme, la compétence, le savoir-faire finissent toujours par se trouver récompensés. Plus de richesses, plus de satisfaction personnelle, plus de bien-être collectif, plus de solidarité, et puisqu'on parle de qualité, plus de qualité de vie.

Voilà ce que je souhaite au Québec, à l'aube du prochain millénaire. Et voilà ce dont on est capable au Québec dans ce « Québec de l'excellence ». Parce qu'ici, nous réunissons tous les ingrédients. Nous disposons de tous les facteurs clés pour réussir. Les études le confirment : notre main-d'œuvre est l'une des plus qualifiées. Nos entreprises sont réputées pour leur gestion et leur capacité à s'adapter aux changements. Main-d'œuvre qualifiée et entreprises compétentes : il faut continuer de les rapprocher, de les unir. Refuser qu'un biologiste, qu'un programmeur ou qu'un technicien glisse un jour dans la spirale du chômage. Refuser qu'un chercheur ou un docteur en sciences cède à l'appel des sirènes hors de nos frontières. Lorsque la compétence est là, il faut lui donner les moyens de s'exprimer, et fort heureusement, c'est ce qui se passe.

Au fil de ces dernières années, plus de 1 200 entreprises internationales ont choisi de s'établir au Québec. Et la qualité de notre main-d'œuvre y est pour beaucoup. La compétence est porteuse d'espoir et de confiance. Déjà, des milliers d'emplois dépendent directement de ces entreprises. J'y vois donc un effet d'entraînement direct entre la compétence et l'emploi.

La qualité de la concertation québécoise, c'est aussi un facteur indispensable de succès. Dans sa victoire sur le déficit, le gouvernement doit beaucoup au consensus social qui s'est dégagé des Sommets économiques de 1996. C'est ensemble que nous avons redressé les finances publiques. Ensemble que nos objectifs budgétaires sont réalisés pour la quatrième année. Ensemble que nous avons atteint, un an d'avance, la cible du déficit zéro. C'est la première fois en quarante ans qu'une telle chose se produit. Grâce à une discipline constante, le Québec a retrouvé sa crédibilité auprès des milieux financiers, ici et ailleurs. Nous avons, ensemble, fait nos devoirs. Les agences de cotation les plus réputées, comme Standard & Poor's ou Moody's, ont modifié à la hausse les perspectives d'amélioration de la cote de crédit du Québec. Nos emprunts nous coûtent maintenant moins cher, nous empruntons moins d'ailleurs, car nos créanciers ont confiance et nous font confiance. Comme vous, le gouvernement s'est engagé dans une démarche de qualité. Avec deux objectifs précis : gérer plus efficacement les fonds de l'État et améliorer la qualité du service public, au coût le plus bas possible. Un travail difficile, dont on ne soupçonne pas encore tous les bienfaits. Nous avons retroussé nos manches. Nous avons amélioré notre gestion et de nombreux programmes.

Le « Québec de l'excellence », c'est un environnement d'affaires hautement concurrentiel. Dans un contexte d'ouverture des frontières, les entreprises cherchent à s'implanter là où les coûts sont les plus bas, là d'où elles peuvent ensuite exporter vers les principaux marchés. À ce chapitre, le Québec bénéficie d'avantages significatifs. La semaine dernière, Bernard Landry a rendu publique une étude effectuée par la firme KPMG qui évalue et compare les coûts d'implantation et d'exploitation des entreprises dans les principaux pays industrialisés.

Les résultats obtenus sont remarquables. Ils démontrent que, dans l'ensemble des pays industrialisés analysés, c'est au Québec que l'environnement d'affaires est le plus favorable. À titre d'exemple, les coûts d'entreprises au Québec sont de 2,1 % inférieurs à la moyenne canadienne et de 9,7 % moins élevés qu'aux États-Unis. Montréal s'impose déjà comme une véritable technopole. Elle se classe aujourd'hui au neuvième rang des principales villes nord-américaines quant au nombre d'entreprises de haute technologie. En pourcentage, il y a plus

de gens qui occupent un emploi en haute technologie à Montréal que dans n'importe quelle grande ville d'Amérique du Nord. Un tel succès repose sur la conjonction de plusieurs atouts comme : des ressources humaines de premier plan, la présence de capitaux de risques, le sens des affaires et un réseau où circulent activement les idées. Nous avons tout cela, et même davantage, avec des mesures fiscales spécifiques à ce secteur.

L'aérospatiale : le Québec se classe au sixième rang mondial avec 230 entreprises et 35 000 employés. En 1998, ce secteur a connu une nouvelle poussée de ses ventes de près de 1 000 000 000 \$. Au total, un chiffre d'affaires de 7 800 000 000 \$, voilà qui pèse lourd et qui joue fort dans la balance d'un pays. Avec des Bombardier aéronautique et des CAE Électronique, tout le secteur est sur une belle rampe de lancement.

Technologies de l'information : un autre secteur qui explose et qui crée une nouvelle révolution, non pas industrielle, mais numérique. Un secteur dans lequel le Québec excelle, avec 3 400 entreprises et 80 000 employés. Là encore, la qualité est le maître mot. Pour le gouvernement aussi. On s'est mobilisés, on a écouté les entreprises et développé des mesures concrètes qui portent leurs fruits. Le Programme d'amélioration des compétences en science et en technologie, les Centres de développement des technologies de l'information et celui du multimédia ont déjà permis de concrétiser 115 projets, avec, à la clé, 11 500 emplois. L'idée est maintenant d'accélérer l'implantation ou l'expansion de ce type d'entreprises partout au Québec. Au cours des prochains mois, une douzaine de Carrefours de la nouvelle économie verront le jour en régions. Vous avez, bien sûr, entendu parler de joueurs comme UbiSoft, Discreet Logic, Matrox, et vous suivez la course d'étoiles montantes comme Intellia ou Public Technologies Multimédia. Mais le multimédia, c'est aussi une myriade d'entreprises plus petites qui placent le Québec sur la carte des enjeux de demain : le commerce électronique, le divertissement en ligne, les supports pédagogiques sur Internet.

Les technologies de l'information ne s'arrêtent pas au multimédia. C'est tout le secteur des télécommunications qui est impliqué. 54 000 emplois avec des chefs de file comme Bell, Nortel, Québecel, Ericsson, Téléglobe et Motorola. 25 000 emplois dans l'informatique, avec des géants comme IBM, DMR, Cognicase, LGS et, bien sûr, CGI. Le Québec occupe également une position dominante en Amérique du Nord dans les secteurs de l'ingénierie, du matériel roulant, des biotechnologies et de la pharmaceutique, où Biochem Pharma de Laval et Merck Frosst exercent un leadership incontestable par la qualité de leur recherche. Les voilà donc tous, ces secteurs gagnants pour le Québec : technologies de l'information, multimédia, aéronautique, matériel roulant, pharmaceutique et ingénierie. Des entreprises qui ont soif de qualité et de perfection. Pour le bien-être de leurs clients, celui de leurs employés et, au final, le bien-être de tous.

Mais pour mieux vivre encore, ne vivons pas cachés. Exportons cette « excellence » qui fait déjà notre fierté. Le Québec s'internationalise. 5 000 entreprises de chez nous pensent « mondial » et s'imposent aujourd'hui sur les marchés étrangers. En huit ans, nos exportations ont fait un bond de 70 %. Elles représentent 58 % de notre PIB. Ce n'est pas le fait du hasard. Ce qui fait la renommée et la qualité de nos produits, c'est notre savoir-faire, nos compétences, notre volonté.

Le gouvernement a voulu tenir parole. Lors du discours inaugural de 1996, nous avons pris

l'engagement d'amener 2 000 PME de plus vers les marchés de l'exportation en l'an 2000. À ce jour, 81 % de notre objectif a été atteint. Nous mettons tout en œuvre pour que l'objectif soit pleinement atteint d'ici le 31 décembre 2000. Pour exporter, il faut créer, il faut inventer, il faut innover.

La force d'innovation du Québec et l'intelligence de ses chercheurs, c'est ce qui a permis de doubler en cinq ans le nombre d'entreprises québécoises qui réalisent des activités de recherche et développement. Le Québec devance maintenant tous les pays du G7 quant à la croissance des dépenses de recherche et développement de ses entreprises. Et c'est ce formidable redressement qui explique la croissance accélérée des exportations du Québec en produits de haute technologie. Plus du tiers de nos marchandises exportées sont à valeur ajoutée. Le « Québec de l'excellence », c'est aussi près de 3 000 établissements certifiés ISO 9 000. En nombre absolu pour l'ensemble de l'Amérique du Nord, le Québec n'est devancé que par l'Ontario. Encore là, le Québec revient de loin : en 1992, à peine une centaine d'entreprises détenaient un enregistrement de qualité. Main-d'œuvre qualifiée, secteurs porteurs, force de concertation, régimes fiscaux avantageux, exportations et recherche, voilà ce qui fait le « Québec de l'excellence ». Voilà pourquoi l'économie du Québec est en progrès.

1998 a été l'une des meilleures années depuis dix ans. L'économie a cru au rythme de 2,9 %. Et depuis le début de l'année, elle continue d'augmenter. Et puis il y a l'emploi. La bataille de l'emploi. Une bataille qui se chiffre à 20 % des emplois créés au Canada lors de notre dernier mandat. C'est la meilleure performance d'un gouvernement du Québec en quinze ans, c'est-à-dire depuis le dernier mandat de René Lévesque. En 1998, on parle de 67 000 emplois créés, dont plus de la moitié sont allés à des jeunes. Là aussi, c'est la meilleure performance depuis un quart de siècle. Cet effort s'est poursuivi en 1999 avec une création moyenne de 68 600 emplois, tous à temps plein, dont près de la moitié occupés par des jeunes. Souvenez-vous, en octobre 1998, le taux de chômage du Québec est descendu sous la barre psychologique de 10 %. Une première depuis 8 ans. De sorte que, pour l'ensemble de l'année 1998, le taux de chômage a été à son plus bas niveau depuis huit ans. Et, en moyenne depuis le début de l'année, le taux continue de baisser comparativement à 1998. Cette même année, le Québec a connu sa plus importante baisse du nombre de prestataires de la sécurité du revenu, une baisse de 9 %. Depuis le début de l'année, le nombre continue de chuter de 8,3 %.

Au chapitre des investissements, les nouvelles sont bonnes. En 1998, alors que les investissements privés ont diminué au Canada, ils ont connu, au Québec, une hausse de 4 %. Cette année encore, ils progressent plus rapidement ici qu'au Canada. Les dirigeants d'entreprise ont confiance en l'économie du Québec. Ils investissent avec nous dans l'avenir. Les consommateurs québécois ont aussi repris confiance. Depuis le début de l'année, les ventes au détail augmentent plus rapidement ici qu'ailleurs.

Mais il y a un mais. Il faut aller au bout. Il faut chasser les zones d'ombre. Éradiquer des poches de précarité qui minent le peuple québécois, qui minent notre jeunesse, qui minent notre avenir. Si on ne bouge pas, autant dire adieu à nos lauriers. Et ça, ce serait la démission, c'est-à-dire quelque chose d'inacceptable.

C'est pourquoi le gouvernement a convié les jeunes et les décideurs à un sommet de la jeunesse, en février prochain. L'intérêt commun nous dicte de tout mettre en œuvre pour

ouvrir l'avenir et ouvrir le monde à la jeunesse du Québec. Car le « Québec de l'excellence » ne pourra progresser sans elle.

Les jeunes ont soif de liberté. Les jeunes ont soif d'accomplissement. Et, tout cela, ils le gagneront par l'effort, l'excellence, la recherche de la qualité. Il nous faut aussi les écouter. Ils ont des choses à dire. Le « Québec de l'excellence » doit poursuivre ses efforts. Il doit pousser plus loin la passion de la qualité et développer davantage sa compétitivité, comme les centaines d'entreprises d'ici qui ont fait le pari de devenir des entreprises de classe mondiale. Elles ont implanté une démarche de gestion intégrale de la qualité, couvrant l'organisation dans tous ses aspects, autant le personnel, les clients, les outils de gestion que l'assurance qualité.

Les Grands Prix sont les plus hautes distinctions décernées au Québec dans le domaine de la qualité. Ils récompensent les entreprises privées et les organismes publics pour leurs résultats remarquables et leur contribution à l'accroissement d'une économie québécoise plus compétitive.

Au nom du gouvernement du Québec, j'ai le plaisir d'accueillir aujourd'hui trois organisations dans le cercle très restreint des entreprises de classe mondiale. Un prix est décerné cette année dans trois des cinq catégories que comportent les Grands Prix québécois de la qualité. Tout d'abord, dans la catégorie PME manufacturière, le gouvernement du Québec tient à rendre hommage à un chef de file parmi les PME en raison de la grande rigueur de sa démarche qualité. Le maintien de la qualité constitue chez cette entreprise une préoccupation constante, autant de la part des gestionnaires que chez les employés. Cette PME a su responsabiliser son personnel et créer un climat de travail exemplaire qui se répercute sur l'ensemble de la clientèle et sur les résultats de l'entreprise. Elle a mis en place, dans toutes les unités de l'usine, un système rigoureux d'amélioration répondant à des normes strictes de fabrication de produits médicaux.

Dans la catégorie PME manufacturière, le Grand Prix québécois de la qualité est donc décerné à Corporation Baxter, usine de Sherbrooke. Dans la catégorie grande entreprise manufacturière, le Grand Prix québécois de la qualité est remis à une organisation qui a toujours accordé une grande importance au déploiement du leadership et des valeurs qualité. L'effort consenti par l'entreprise dans l'élaboration et le suivi de sa planification stratégique est exemplaire. La culture qualité qu'elle a mise en place s'appuie sur un système de communication et de reconnaissance tout à fait efficace. Elle dispose également d'un éventail de mesures de la qualité qui s'étend dans toutes les fonctions de l'entreprise. Un système d'information bien documenté lui permet d'améliorer constamment ses produits de même que ses réseaux de communications micro-ondes numériques. Dans la catégorie grande entreprise manufacturière, le Grand Prix québécois de la qualité est décerné à une entreprise dont j'ai déjà eu le plaisir de souligner le travail au Mexique, j'ai nommé Harris Canada, Opérations de Montréal. Enfin, dans la catégorie organisme public, un Grand Prix québécois de la qualité est attribué à une organisation renommée pour l'engagement de la haute direction dans la mise en œuvre d'un programme de gestion intégrée de la qualité. Cet organisme a su se doter d'outils lui permettant de disposer de données fiables dans ses divers champs de responsabilité. La créativité qu'il a manifestée dans l'établissement de partenariats avec le syndicat, les employés et les fournisseurs en fait un organisme modèle. Il s'agit d'une municipalité qui fut la première au monde à recevoir une certification ISO 9001.

Dans la catégorie organisme public, le Grand Prix québécois de la qualité est remis à la municipalité de Saint-Augustin-de-Desmaures.

En terminant, je voudrais enfin témoigner à nouveau mon appréciation aux trois récipiendaires du Grand Prix québécois de la qualité, distinction qui leur confère, à juste titre, le statut « d'entreprises de classe mondiale ».

Ces organisations tracent la voie aujourd'hui à des centaines d'autres qui travaillent à devenir plus concurrentielles. Vous nous montrez le chemin du succès. Vous nous montrez qu'il est possible et même passionnant de relever des défis nouveaux et exaltants. Ensemble, nous pouvons réussir, nous allons réussir.

Merci.