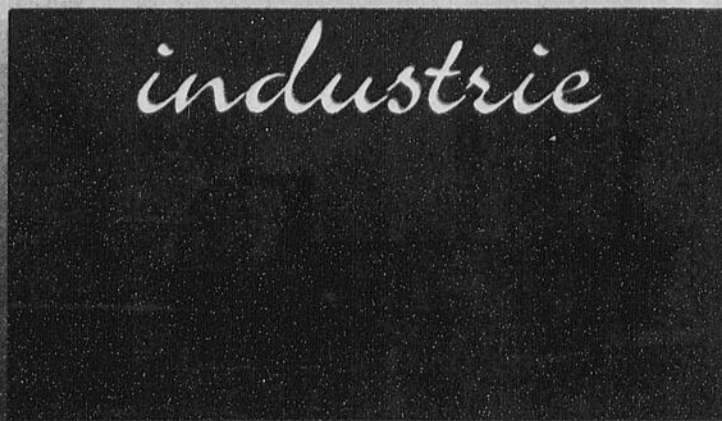




**MOUVEMENT
QUÉBÉCOIS
DE LA QUALITÉ**

Pages spéciales
La Tribune
PUBLIREPORTAGE

Honneur à la Qualité



La qualité, une démarche continue



PAR DANIEL CHASSÉ

Président régional du Mouvement québécois de la qualité, propriétaire de Copie Expert Plus.

Depuis un peu plus d'un an à la présidence du Mouvement québécois de la qualité en région, il m'est agréable de constater que nos gens d'affaires, nos entrepreneurs, nos bâtisseurs, nos industriels sont de plus en plus préoccupés par la qualité. Ils s'engagent volontiers dans des démarches continues d'amélioration de leurs produits, de leurs services et de leurs affaires. Ne serait-ce que par le nombre d'entreprises qui s'affichent avec une fierté bien méritée comme étant certifiée ISO 9000, la qualité est un objectif économique à atteindre.

Mais qu'est-ce que la qualité? Il semblerait, d'après de récents sondages, que selon la personne à qui vous posez la question, vous aurez des réponses bien différentes, sinon carrément divergentes quant à la perception de la qualité.

Par contre, tout le monde s'entend sur une chose: une entreprise doit mettre en place une démarche d'amélioration continue pour s'assurer une place en affaires. La qualité n'est pas réservée qu'aux grandes entreprises exportatrices; chaque entreprise peut à son échelle et pour son marché mettre en place des outils, des actions et une démarche pour satisfaire sa clientèle. Au fond, la qualité en affaires, c'est de livrer au client un service ou un bien conforme à ce qu'on lui a promis, au moment promis et au prix promis, qu'il soit de la rue voisine ou à l'autre bout du monde.

À l'échelle régionale, le Mouvement québécois de la qualité vous offre un lieu de rencontre, d'échanges et de formation sur les différents aspects de la qualité. Le colloque régional, qui aura lieu le 4 novembre prochain, en est un bon exemple. Cette année, l'organisation du colloque prône le partage d'expériences vécues au quotidien. Pas de grandes recettes, pas de théories ardues et encore moins de savants calculs, mais des échanges avec des gens d'affaires qui vivent, dans leurs milieux respectifs, les bénéfices et les réalités d'une démarche qualité.

Ce colloque vous offre de faire un pas, un début de démarche et de constater que vous aussi pouvez augmenter vos affaires en améliorant la qualité; je vous y attendrai personnellement.

Célébrons le mois de la qualité



PAR JEAN-MARIE GONTHIER

Président national du Mouvement québécois de la qualité.

Le foisonnement des initiatives et des activités offertes à l'occasion du Mois de la qualité montre que la qualité fait désormais partie des préoccupations quotidiennes des entreprises québécoises. En effet, pour la cinquième année consécutive, plus de 4000 dirigeants et travailleurs se mobilisent pour partager et célébrer leur expérience qualité.

Ayant pour mission de promouvoir l'amélioration continue de la qualité et d'en assurer le développement favorisant la compétitivité des organisations du Québec, le Mouvement québécois est particulièrement heureux de constater l'excellence des projets d'amélioration de la qualité présentés lors du Salon sur l'implantation de la qualité 1997. Il est toutefois conscient que beaucoup de travail reste à faire dans l'implantation de programmes formels d'amélioration de la qualité bien structurés.

Il faut souligner que le Mouvement voit grand pour les entreprises du

Québec en leur proposant la qualité comme levier d'amélioration de leur compétitivité. Désireuses d'accroître leur performance sur les marchés nationaux et internationaux, les organisations du Québec peuvent compter sur l'appui du seul organisme entièrement voué à la diffusion des préceptes de la gestion de la qualité dans tous les secteurs de l'activité économique québécoise.

Pour ce faire, le Mouvement joue un rôle de rassembleur des divers partenaires intéressés par la promotion de la qualité en adoptant une stratégie de réseautage dynamique en matière de gestion intégrale de la qualité. Le Mouvement offre à ses membres: de l'information de pointe en qualité; des conseillers accessibles en tout temps; le seul magazine québécois qui communique la qualité; le Guide de référence Qualité pour savoir qui fait quoi en qualité au Québec; des vidéocassettes, livres, guides, outils, etc.; des réductions de prix sur tous les produits et services.

Le Mouvement québécois de la qualité bénéficie également du dynamisme de ses Gouverneurs par leur engagement social et financier dans la promotion de la qualité. Chefs de file de la qualité au Québec, les Gouverneurs participent à la gestion stratégique du Mouvement par le maintien et la gestion d'un fonds de vigie et de développement. Ce fonds permet au Mouvement s'assumer totalement sa mission. Les entreprises aux prises avec les défis croissants du nouvel ordre économique seront fières de s'associer au Mouvement québécois de la qualité en vue d'atteindre une réelle optimisation du potentiel humain, financier, technologique, industriel et commercial.

**Colloque
« Honneur à la qualité »
le mardi 4 novembre
à l'Hôtel Delta
de Sherbrooke**

DÉROULEMENT

15 h 30 à 16 h : Accueil
16 h à 18 h : Choix parmi trois ateliers échanges :

« Secteur industrie »
Animateur : M. Guy Bertrand,
Gestion conseil G. Bertrand inc.
Conférencier : M. Jean-Yves Hudon, Waterville T.G.

« Secteur commerce de détail »
Animateur : M. Louis-André Neault,
Raymond, Chabot, Martin, Paré
Conférencière : Mme Renelle Anctil, Rona Matériaux Carrefour

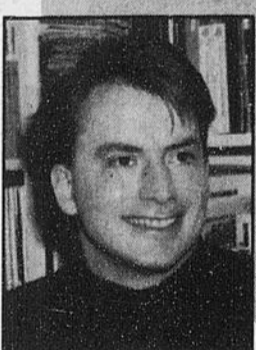
« Secteur service »
Animateur : M. François Poirier,
Intertek ITS
Conférencier : M. Christian Tardif,
Le Groupe Attraction

18 h : Coquetel

18 h : Souper-conférence
Animateur : M. Bruno-Marie Béchard, vice-doyen,
Université de Sherbrooke
Conférencier : M. Jean-Claude Savard, « Les conséquences de la non-qualité »

21 h : Remerciements et fin de soirée.

La qualité en entreprise : pourquoi, quoi, combien et surtout comment?



PAR BRUNO-MARIE BÉCHARD, INGÉNIEUR

Vice-doyen à la formation professionnelle et au transfert technologique. Professeur, groupe de recherche en ingénierie simultanée et en génie qualité.

À l'aube du nouveau millénaire, il n'est pratiquement pas possible de passer une journée sans lire ni entendre le mot « qualité »... Il y a ceux qui la recherchent, ceux qui prétendent la vendre, ceux qui la garantissent, ceux qui la font certifier, ceux qui comptent dessus, ceux qui gagnent leur vie avec. La qualité semble donc être devenue l'un des rares points communs de notre société, et pour cause!

En fait, plusieurs phénomènes se sont conjugués au cours des dernières décennies pour créer cette conjoncture :

- la capacité de production mondiale ayant maintenant dépassé la capacité de consommation, les entreprises doivent littéralement s'arracher les clients;
- la libéralisation des marchés, notamment en Amérique, permet aux producteurs d'ailleurs de venir rivaliser sur les marchés locaux;
- l'explosion des technologies et des moyens de communication permet d'adapter et de créer de nouveaux produits et services bien plus rapidement qu'auparavant.

bien ne pas répondre aux besoins des clients... surtout s'ils recherchent un produit bon marché! Les chaînes de magasins du genre « dollarama » en savent quelque chose...

Un produit peut donc être trop parfait, trop luxueux ou trop puissant pour les clients. En fait, ce produit est alors de mauvaise qualité parce qu'il ne répond pas adéquatement à leurs besoins. Par contre, lorsque « qualité » signifie satisfaction des besoins des clients dans leur ensemble, il n'est pas possible d'en faire trop : plus c'est de la qualité, plus le client est satisfait par définition, et plus il choisira notre produit ou service.

QUALITÉ VS VERTU

Personne n'est contre la vertu... Personne ne s'oppose à la qualité non plus! Mais le seul fait de vouloir offrir un produit ou un service de qualité ne suffit pas pour réellement atteindre ce but. Les entreprises qui relèvent le défi ont dû complètement se réorganiser et revoir leurs façons de faire en profondeur au cours des dernières années.

Les premières activités de contrôle de la qualité ont d'abord été structurées et systématisées, avant d'être confiées au personnel exécutant lui-même. Puis, les efforts consacrés à l'inspection ou à la détection ont graduellement été déplacés vers des activités de prévention. Il demeure probablement nécessaire de faire l'inspection des produits finis, mais il est bien plus rentable de favoriser la prévention, pour faire bien du premier coup. Ainsi, un système qualité moderne se concentre sur la qualité de la conception et sur le contrôle des processus plutôt que sur le contrôle des produits finis. Si la conception et les processus sont maîtrisés, alors les produits seront conformes.

Ce qui caractérise aussi les systèmes qualité modernes, c'est l'attention portée à la pleine satisfaction des clients, le principe d'amélioration continue et l'approche mobilisante de la gestion totale de la qualité. Dans cette optique, chaque membre de l'organisation contribue, de façon différente mais spécifique, à la recherche continue de la pleine satisfaction des clients. Il devient donc primordial que, dans la tâche de chaque employé :

- les actions qui ont un impact direct ou indirect sur la qualité des produits ou services soient clairement identifiées;
- que toute la formation et les moyens nécessaires soient fournis pour que ces actions soient réalisées correctement;
- que les résultats soient continuellement vérifiés de façon objective et systématique pour bien déceler les besoins d'amélioration.

C'est d'ailleurs toute l'information qui constitue le système qualité de l'entreprise qui peut faire l'objet d'une certification à une famille bien connue de normes internationales de gestion et d'assurance de la qualité : ISO 9000.

QUALITÉ VS HASARD

Ainsi, la pleine satisfaction des clients ou, autrement dit, la qualité est rarement le fruit du hasard. L'entreprise qui désire prospérer ou même simplement survivre dans le contexte actuel et futur doit donc nécessairement mettre en oeuvre des moyens rigoureux et efficaces pour continuellement :

- connaître de façon précise les besoins et les attentes des clients;
- orienter le développement de ses produits, de ses services et de ses processus en conséquence;
- soutenir les actions de tous ses employés qui ont un impact sur la qualité des produits et des services offerts par une formation et des moyens adéquats;
- s'assurer de la qualité des produits livrés et des services rendus, en demeurant à l'écoute des clients et extrêmement sensible à leurs plaintes, requêtes, commentaires et suggestions.

Plusieurs experts proposent une pléiade d'approches, de méthodes, de techniques éprouvées pour ce faire. Il est important que l'entreprise choisisse de façon lucide et éclairée les moyens appropriés et compatibles à ses propres objectifs qualité et à sa culture spécifique. C'est souvent ce qui détermine la réussite ou l'échec de sa démarche qualité.

Il faut donc bien choisir la vision, les objectifs qualité visés et la façon de les atteindre. C'est là le défi central de l'entreprise du début du troisième millénaire...

Dans un marché libre et rapide, où l'offre dépasse la demande, le client détient l'arme suprême : le choix. La course sans fin à laquelle se livrent les entreprises consiste donc à constamment chercher à séduire et à satisfaire cette clientèle infidèle dont les besoins évoluent toujours plus vite...

Cette exigeante quête devient essentielle pour assurer la survie de toute entreprise, d'où cette obsession grandissante pour l'inaltérable recherche de la qualité. D'autant plus que selon toutes les études, la non-qualité engendre des pertes importantes qui dépassent souvent les marges de profit des entreprises : un coût que nul ne peut plus se permettre d'assumer. Dorénavant, offrir un produit ou un service de qualité signifie donc pour l'entreprise « satisfaire pleinement les besoins et les attentes des clients ».

QUALITÉ VS PERFECTION

On a souvent tendance à croire que « qualité » est synonyme de « haut de gamme » ou de « perfection ». En fait, ce n'est pas nécessairement le cas. Les clients ont des besoins et des attentes quant aux performances du produit, certes, mais aussi des contraintes spécifiques qui limitent leurs aspirations, notamment au niveau financier.

Ainsi, l'entreprise gagnante sera celle qui aura l'appréciation la plus juste de tous ces besoins et qui offrira le produit ou le service constituant le meilleur compromis aux yeux des clients. Dans cette optique, un produit haut de gamme, sans défaut, pourrait très

Impressions	Qualité	Confidentiel
Libre service	▶	
Service de photocopie	▶	
Copies couleur laser	▶	
Copies de plans	▶	
Reliure	▶	
Laminage	▶	
Infographie	▶	
Imprimerie numérique	▶	
Service de télécopie	▶	Grand format
Cueillette	▶	Noir et blanc
Livraison	▶	Couleur
		Jusqu'à 36" large
		À partir de fichiers Macintosh ou PC.

Copexpert Plus

981, KING OUEST
SHERBROOKE (QUÉBEC) J1H 1S1
TEL.: 819-346-8483
FAX: 819-346-0003

Courrier électronique :
copexpert@interlinx.qc.ca

Centre de gestion
de documents numériques



CORPORATION BAXTER

Surpasser l'attente du client

Renseignements généraux

Nom de l'entreprise : Corporation Baxter
Secteur d'activité : Fabrication de produits médicaux
Adresse : 4141, rue Comtois, Sherbrooke (Québec) J1L 1R7
Nombre d'employés : 112
Personne-ressource : Joanne Roberts
Téléphone : (819) 564-7663
Télécopieur : (819) 563-3803

comparaison de nos concurrents. Notre sondage a été créé en 1993 et depuis nous apportons des améliorations et possédons un excellent outil pour recueillir des informations sur les attentes et la satisfaction de nos clients que nous utilisons dans l'établissement de notre plan stratégique chaque année.

Les résultats obtenus

Depuis que nous utilisons notre sondage, nous avons noté une nette amélioration par rapport à la satisfaction de nos clients. Nous connaissons les attentes de nos clients et ces dernières font maintenant partie à chaque année de notre plan stratégique.

À la suite de chaque sondage, nous évaluons les résultats et établissons un plan d'action. Pour évaluer les points sur lesquels nous prendrons action, nous calculons l'écart entre l'importance et l'évaluation de chacune des questions. Normalement, nous nous concentrons sur les points avec un écart de plus de 0,8. En 1997, aucun écart de plus de 0,5 n'a été noté. De plus, nos clients nous disent qu'ils sont plus satisfaits avec nos produits et services que ceux de nos concurrents.

Le sondage nous démontre que nous ne pouvons deviner les attentes de nos clients. Avec l'état du marché, dans le domaine de la santé, on serait porté à croire que le point le plus important pour nos clients est la réduction de nos coûts. En fait, nos clients nous ont démontré que le niveau de service est le facteur le plus important.

Notre sondage est un outil parmi plusieurs utilisés pour cibler la satisfaction de nos clients et est produit annuellement. Néanmoins, nous nous assurons qu'une communication constante existe avec nos clients afin d'être certains qu'en tout temps, nous comprenons leurs exigences.

La principale difficulté rencontrée

Le problème le plus important rencontré était de s'assurer du taux de participation de nos clients à notre sondage. Afin de s'assurer d'un taux maximal de réponses, un tirage d'un prix était effectué parmi les personnes participantes.

LE GROUPE ATTRACTION

Une politique de retour rentable

Renseignements généraux

Nom de l'entreprise : Le Groupe Attraction
Secteur d'activité : Textile « création et confection »
Adresse : 672, rue du Parc, Lac-Drolet (Québec)
Nombre d'employés : 180
Personne-ressource : Christian Tardif
Téléphone : (819) 549-2477
Télécopieur : (819) 549-2734

sus sur une politique de retour de marchandises, une procédure écrite a été rédigée et un plan d'action a été entériné.

Tous les clients ainsi que les représentants ont reçu un avis les informant de la nouvelle politique et de la procédure à suivre.

- Un formulaire de gestion de retour a été créé pour l'interne, une codification de la cause du retour a été déterminée par le biais du service d'informatique et d'assurance-qualité et une méthode d'attribution d'un numéro d'autorisation de retour est maintenant gérée à partir du réseau informatique.
- Pour chacune des notes de crédit émises, il y a un code ainsi qu'un coût relié à ce retour; ils sont discutés à tous les mois.

Les résultats obtenus et suivi de la démarche réalisée :

- Lorsqu'on a commencé à compiler les coûts de retours de marchandises, c'est-à-dire en 1995, les coûts annuels totalisaient 112 500 \$, soit 1,5% de notre chiffre d'affaires.
- Au cours de l'année 1996, nous avons établi notre politique ainsi que le suivi s'y rattachant; les coûts de retour ont diminué à 73 800 \$, soit 0,8% de notre chiffre d'affaires.
- Les résultats des neuf premiers mois nous confirment que nous sommes sur la bonne voie. Nos coûts actuels sont de 45 000 \$ et nous anticipons terminer l'année 1997 avec 60 000 \$, soit 0,57% de notre chiffre d'affaires.
- Les efforts de tout le personnel ont contribué à économiser 52 500 \$ sur une période de deux ans. Ça ne s'arrête pas là, nous désirons réduire ces coûts pour l'année 1998.

Les principales difficultés rencontrées :

- Eduquer nos clients ainsi que nos représentants à respecter notre politique et notre procédure de retour de marchandises qui demande en tout temps d'avoir un numéro d'autorisation avant de retourner quoi que ce soit chez Attraction inc.
- La sensibilisation au niveau du service à la clientèle n'a pas été facile. Le service de réception a souvent critiqué la façon de faire du service à la clientèle ainsi que de certains représentants et même, de certains clients.
- Une démarche structurée est toujours plus difficile lorsqu'on doit éliminer une ancienne pratique plus ou moins efficace.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Définition du problème

Il y a plusieurs années, l'usine Baxter à Sherbrooke appliquait, pour la première fois, pour le prix Baxter Quality Award basé sur les critères du Malcolm Baldrige aux États-Unis. Lors de cette application, nous avons découvert que nous connaissions peu les besoins de nos clients. À cette époque, la notion de la satisfaction du client n'avait pas la même importance qu'aujourd'hui. L'état du marché dans le domaine de la santé était très différent, les hôpitaux n'éprouvaient pas les pressions énormes de réduction de coût d'aujourd'hui. Notre seul rôle se limitait à fournir des produits de haute qualité. Il est par contre devenu de plus en plus important de comprendre les exigences de nos clients, et ce, non seulement celles d'aujourd'hui, mais également celles dans le futur si nous voulions conserver nos clients.

Situation désirée

Obtenir une très bonne compréhension des besoins de nos clients était notre objectif afin d'être en mesure de les comprendre et également de surpasser leurs attentes.

La démarche utilisée

Nous avons utilisé une variété de méthodes pour comprendre les exigences de nos clients dont la principale retenue était un sondage annuel. Le but du sondage était de connaître la satisfaction de nos clients avec nos produits et services, mais aussi de déterminer les facteurs clés qui influencent leur décision lors d'achats des produits et de déterminer notre performance en

ACTON INTERNATIONAL INC.

Garantir la qualité de nos produits

Renseignements généraux

Nom de l'entreprise : ACTON INTERNATIONAL INC.
Secteur d'activité : Produits industriels calandrés, extrudés et moulés en caoutchouc; bottes et produits industriels militaires en caoutchouc; bottes et couvre-chaussures en caoutchouc.
Adresse : 881, rue Landry, Acton Vale (Québec) J0H 1A0
Nombre d'employés : 470
Personne-ressource : Nancy Roy, coordonnatrice du projet ISO
Téléphone : (514) 546-2776, poste 278
Télécopieur : (514) 546-3735

constamment à développer des nouveaux produits, ce qui implique des changements dans nos façons de faire. Finalement, nos clients militaires et industriels exigeaient que l'entreprise soit homologuée ISO 9001.

Situation désirée (objectifs d'amélioration formulés avant le début du projet) :

- Moyens efficaces pour le transfert des connaissances;
- Uniformisation et constance dans les façons de faire;
- Continuité des procédés de fabrication, particulièrement pour les produits spécialisés et occasionnels.

La démarche utilisée (solutions envisagées) :

- Affectation d'une personne à temps complet pour l'implantation et le maintien de la norme ISO 9001:1994;
- Instauration d'un comité de coordination qui regroupait les responsables de plusieurs services et divisions de l'entreprise ainsi que des employés. Le mandat du comité était de discuter des solutions à apporter pour réussir l'implantation de la norme et de documenter l'ensemble des processus;
- Intégration des règles déjà existantes dans le système qualité afin que ce dernier reste dans la logique de l'entreprise;
- Regroupement des opérations en familles d'opérations afin de réussir à les documenter;
- Implication des membres de l'exécutif syndical

et des employés pour le déploiement des documents qualité auprès de leurs confrères de travail;

- Sensibilisation ISO générale pour tous les membres de l'entreprise. Chaque employé devait assister à une séance d'environ deux heures et demie sur les vingt éléments de la norme ISO 9001:1994 et sur le système qualité mis en place;
- Formation d'une équipe d'auditeurs internes (17 personnes) qui devaient vérifier les activités du système qualité aussitôt qu'elles étaient implantées, et ce, dès le début de la démarche d'implantation;
- Formation continue des contremaîtres sur les vingt éléments de la norme et sur leur application au quotidien.

Les résultats obtenus et suivis de la démarche réalisée (sur le plan qualitatif et/ou quantitatif) :

- Obtention du certificat d'homologation dès le premier audit de QMI;
- Développement de documents qualité qui contiennent en partie les connaissances et les trucs du métier de nos artisans spécialisés. Ainsi, il est plus facile d'assurer la continuité de notre savoir-faire;
- Formation du personnel plus structurée;
- Plus de rigueur dans l'application des règles puisque la plupart sont maintenant écrites;
- Meilleur suivi sur les contrôles et essais nécessaires pour garantir la qualité de nos produits;
- Amélioration des communications inter-départementales;

Meilleure compréhension de la part des employés du pourquoi des règles établies, de l'importance de les suivre ainsi que de la norme.

Les principales difficultés rencontrées

- Le mode de rémunération est à la pièce. Il fallait donc dissiper la crainte que les employés avaient, c'est-à-dire qu'ISO pouvait diminuer leur salaire;
- Après avoir tenté d'implanter un système de qualité totale qui a découragé et frustré les employés, il a été difficile de convaincre les membres de l'entreprise d'emboîter de nouveau le pas dans la démarche d'implantation de la norme;
- La diversité de nos produits est très grande, soit environ 784 styles de chaussures et 818 produits industriels différents;
- L'organisation du travail est très parcellisée. En effet, nous avons plus de 24 000 opérations différentes nécessaires pour fabriquer nos produits;
- L'entreprise est composée de deux divisions ayant une réalité très différente. La Division chaussure a un mode de fabrication de type manuel et la Division industrielle est automatisée. Conclusion, il fallait définir un système qualité qui concilie les deux réalités, sans contradiction;
- Il fallait passer d'un mode de procédures verbales à un mode de procédures écrites.

RÉSEAU ISO ESTRIE

Concertation et maillage d'entreprises : une démarche innovatrice pour l'implantation de la qualité



PAR STÉPHANE TURGEON

Coordonnateur de Réseau ISO Estrie.

Aide à l'implantation de la qualité en entreprise. « Des ressources mises en commun au profit des entreprises estriennes »

Le projet vise à supporter des regroupements d'entreprises dans leurs démarches d'implantation de la qualité (ISO 9000 ou Amélioration continue de la qualité). Par l'entremise du Réseau ISO Estrie, les entreprises participantes ont ainsi accès à des programmes de formation, d'accompagnement technique et financier. Déjà, c'est plus de huit regroupements d'entreprises qui ont ainsi lancé des démarches d'implantation de la qualité. **Résultats : coûts d'implantation moindres, création d'un réseau d'échange et de contacts, accès à du support financier, formation d'une ressource à l'interne de l'entreprise capable de mener à terme la démarche qualité, etc.**

De plus, par l'entremise de ce projet, notre région fut la première au Québec à offrir à des regroupements d'entreprises la possibilité de bénéficier d'un programme appelé « **amélioration continue de la qualité** ». Ce programme unique épaula les entreprises participantes dans l'optimisation de leurs techniques et procédés de production, et ce, tout en prônant une philosophie d'améliorer continuellement la qualité et la performance de l'entreprise. **Résultats : plus**

d'un million de dollars ont pu être réinvestis dans nos entreprises grâce à un meilleur contrôle de leurs coûts de non-qualité.

Activités de maillage d'entreprises. « Un réseau régional dynamique »

Le regroupement a favorisé l'émergence d'un réseau actif au sein des entreprises estriennes. En ce sens, des activités de support ont été proposées aux organisations participantes telles que : **visites d'entreprises dynamiques, témoignages de dirigeants d'entreprise, ateliers-échanges, rencontres avec des registraires qualité, rencontres avec des experts-conseils, etc.** De plus, un bulletin interne distribué périodiquement sert d'outil rassembleur et d'information auprès des entreprises participantes.

Par ailleurs, le Réseau ISO Estrie a innové en mettant sur pied des cellules d'entraide appelées « Benchmarking ISO 9000 ». Cette activité permet à des entreprises déjà enregistrées selon les normes ISO d'échanger et de comparer leurs systèmes de gestion de la qualité entre elles. Actuellement, c'est plus de 20 entreprises dynamiques qui prennent part à cette initiative unique à notre région. Par le fait même, ces cellules ont favorisé l'échange d'auditeurs entre entreprises, ce qui vient ajouter une nouvelle dimension à l'exer-

cice des audits-qualité en entreprise.

En bref, le Réseau ISO Estrie est un atout de taille pour permettre à nos entreprises de continuer à se démarquer dans le domaine de la gestion de la qualité!

Partenaires de Réseau ISO Estrie. « Une concertation soutenue des intervenants économiques de la région »

Plusieurs partenaires précieux contribuent au succès de Réseau ISO Estrie. Les voici donc :

- Bureau fédéral de développement régional (Québec) - Estrie
- Conseil régional de développement - Estrie
- Corporations et sociétés de développement économique de l'Estrie
- Maison régionale de l'Industrie
- Ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie - Estrie
- Mouvement québécois de la qualité - Estrie
- Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre - Estrie

On peut rejoindre le Réseau ISO Estrie en communiquant par téléphone au numéro (819) 821-5577.

Ce regroupement, qui a desservi jusqu'à maintenant plus de 70 entreprises estriennes, compte plusieurs résultats à son actif. En résumé, voici les principales caractéristiques reliées à ce projet novateur :



Vers une organisation de classe mondiale

PAR LUC TREMBLAY, directeur de la qualité, Corporation Baxter

Dans le contexte actuel de mondialisation des marchés et de concurrence accrue, les dirigeants d'entreprises et d'organisations du Québec se doivent d'être de plus en plus conscients de l'importance de développer une culture de qualité totale comme moyen pour améliorer leur compétitivité. Face à cette constatation, il devient évident que les organisations qui auront été en mesure de s'adapter et d'agir auront un avantage stratégique face à leurs concurrents. De plus, dans plusieurs cas, l'adoption d'une telle approche peut se résumer à une question de survie.

Face à ce constat des plus alarmistes, il devient donc important et urgent d'agir. Mais par où faut-il commencer? La première étape est de savoir où notre organisation se situe par l'entremise d'un diagnostic de notre situation actuelle. En prenant quelques minutes de votre temps, le questionnaire qui suit servira de diagnostic préliminaire pour toute démarche subséquente d'amélioration continue.

LE DIAGNOSTIC

Pour chacune des six catégories suivantes, il s'agit de choisir parmi les cinq énoncés celui qui correspond le plus à la situation de votre organisation. Pour chaque catégorie, chacun des énoncés est inscrit de façon croissante et selon une progression souhaitée.

La leadership des dirigeants

- 1) Peu ou seulement quelques dirigeants sont favorables à une gestion basée sur la qualité totale. Aucun programme d'amélioration de la qualité n'est en place.
- 2) La plupart des dirigeants supportent une gestion basée sur les principes de la qualité totale. Certains programmes d'amélioration sont en cours. Les réalisations inter-fonctionnelles sont encouragées.
- 3) Soutien total de tous les dirigeants envers une gestion basée sur les principes de la qualité totale. Les ressources appropriées sont investies. Les dirigeants encouragent l'approche inter-fonctionnelle comme façon de

- fonctionner.
- 4) Tous les dirigeants supportent une gestion basée sur les principes de la qualité totale et s'engagent personnellement dans les activités clés visant à en faire la promotion. Les dirigeants encouragent l'approche inter-fonctionnelle comme façon de fonctionner et favorisent le travail d'équipe.
- 5) Les dirigeants s'assurent en tout temps que la gestion basée sur la qualité totale est complètement intégrée dans les activités courantes de l'organisation. Leur engagement personnel est visible et est déployé à tous les niveaux de l'organisation.

L'information et l'analyse

- 1) Les systèmes d'information sont basés principalement sur l'aspect financier de l'organisation.
- 2) Des indicateurs de performance tels que : défauts, plaintes de clients, taux de rejets sont utilisés dans l'organisation.
- 3) La plupart des services ont des indicateurs signalant leur performance. De plus, ces indicateurs sont déployés à tous les niveaux de l'organisation.
- 4) L'analyse des indicateurs de performance est faite de façon régulière de façon à apporter les correctifs nécessaires. Le système d'information est révisé et amélioré régulièrement pour en assurer la pertinence ainsi que son bon fonctionnement.
- 5) En plus des énoncés précédents, à tous les niveaux de l'organisation, les indicateurs sont comparés avec les meilleurs pratiques de l'industrie.

La planification stratégique

- 1) Des objectifs généraux sont fixés. Les besoins du client n'y sont pas prioritaires. Les efforts de planification manquent de coordination ou bien sont inexistantes.
- 2) Des objectifs précis sont fixés. La planification tient compte des exigences du client. Les plans sont à court

- terme et les objectifs sont très généraux. Il y a une certaine participation à l'échelle de l'organisation dans le processus de planification stratégique.
- 3) La planification résulte en des plans d'action précis et touchant les secteurs clés de l'organisation. La participation à l'échelle de l'organisation dans le processus de planification stratégique est généralisée. Les exigences du client influent sur la planification.
- 4) Des plans d'action existent à presque tous les niveaux. Les exigences du client comptent beaucoup dans la planification. La planification stratégique a un horizon à moyen ou à long terme (2 à 4 ans).
- 5) L'effort de planification stratégique est intégré, inter-fonctionnel et est étendu à l'échelle de toute l'organisation. Des plans d'actions sont établies à tous les niveaux. La planification est faite principalement en fonction des besoins des clients. Les résultats de la planification sont communiqués et déployés à tous les niveaux de l'organisation.

La gestion et le développement des ressources humaines

- 1) Il n'existe aucun incitatif pour impliquer les employés. Peu de formation est donnée aux employés. Les encouragements sont rares. Il existe peu d'équipes d'amélioration de la qualité ou de comité de travail. Toutes les décisions se prennent par la direction.
- 2) La plupart des dirigeants sont favorables aux équipes et comités de travail comme façon d'impliquer les employés. Certains employés font partie d'équipe ou de comité de travail. Au besoin, les employés sont consultés en fonction des décisions à prendre.
- 3) Tendance accrue à la gestion participative. Il existe un climat de confiance entre les dirigeants et les employés. Les efforts d'amélioration sont reconnus et récompensés. Un programme de reconnaissance et de communica-

- tion existe.
- 4) Généralisation de la gestion participative et de la délégation des tâches. L'amélioration des processus est la responsabilité d'équipes composées d'employés. Les concepts d'amélioration continue font partie du quotidien. Les réalisations de l'organisation donnent lieu à des célébrations. De plus en plus, les employés ont un pouvoir décisionnel.
- 5) La gestion participative est devenue la norme. Les gens sont responsabilisés et sont autonomes dans leur travail respectif. La formation des employés est axée sur l'amélioration de leurs compétences, leur développement personnel ainsi que sur les besoins spécifiques de l'organisation. Il existe un minimum de niveaux hiérarchiques. Il existe des systèmes ou programmes d'incitation novateurs.

La gestion des processus

- 1) Il n'existe aucun système de qualité en place.
- 2) L'efficacité des processus de travail repose sur des vérifications ponctuelles des produits et des services.
- 3) Un début de système de qualité est en place ou bien en développement.
- 4) Les processus de travail sont clairement définis, bien documentés et connus de tous. Le système de qualité est enregistré selon un standard reconnu (ex. ISO 9001). La qualité des fournisseurs est évaluée.
- 5) Les processus de travail sont constamment améliorés en les comparant avec ceux de la concurrence ou ceux d'organisations similaires. Les fournisseurs sont engagés dans l'amélioration des processus.

L'orientation client et la satisfaction de la clientèle

- 1) Les plaintes de clients constituent la source principale d'information face au degré de satisfaction des clients. Elles ne servent pas systématiquement à

- améliorer les processus.
- 2) Le client est consulté selon l'exigence de la situation. Les plaintes de clients servent à apporter des correctifs dans les produits et les processus.
- 3) La consultation régulière des clients fait partie du processus décisionnel de la direction.
- 4) Il existe des systèmes d'information efficaces permettant d'obtenir des renseignements sur les clients afin d'améliorer les produits et services.
- 5) Il existe des méthodes novatrices pour obtenir les exigences et le degré de satisfaction des clients. Un partenariat existe avec les clients pour soutenir l'amélioration continue des produits et services.

Appréciation des points obtenus

Faites le total des points obtenus en additionnant le numéro de l'énoncé sélectionné pour chaque catégorie.

Entre 21 et 30 points (Excellence)

Un tel résultat indique que vous avez atteint un niveau d'excellence dans la gestion de votre organisation et que votre organisation se situe certainement au niveau des plus performantes de votre secteur respectif.

Entre 16 et 20 points (Compétence)

Un tel résultat indique que vous avez atteint un certain niveau de compétence dans la qualité de votre gestion. Vous avez une approche solide et systématique, et ce, dans tous les secteurs de votre organisation.

Entre 10 et 15 points (Compréhension)

Un tel résultat indique une émergence d'une approche systématique. Ceci indique également une émergence entre une attitude de réaction aux problèmes et une démarche d'amélioration continue.

Moins de 10 points (Début de sensibilisation)

Votre volonté de faire le point est garantie des progrès à réaliser. Un tel résultat indique cependant l'absence d'une approche systématique dans la gestion de votre organisation selon les critères de qualité totale.

Une occasion d'échanges et de partage



PAR LYNE PROULX

Responsable du colloque 1997 et enseignante au Centre de formation 24-Juin.

C'est à titre de responsable du comité organisateur du huitième colloque du Mouvement québécois de la qualité, regroupement Estrie, que je m'adresse à vous.

Le huitième colloque se veut innovateur par sa formule, mais en même temps, il se veut une continuité avec les années passées, par son mode participatif.

Le thème « Honneur à la qualité » donnera aux participants une occasion d'échanges et de partage privilégiés sur la gestion de la qualité dans nos organisations d'aujourd'hui. Également, le thème permet de mettre en valeur les expériences qualité vécues dans nos entreprises régionales.

Trois ateliers, s'adressant aux différents secteurs économiques, permettront de canaliser expertises, expériences et succès. Nos conférenciers amorceront les ateliers par leur témoignage et des animateurs chevronnés favoriseront discussions et échanges autour de vos démarches qualité.

Ces ateliers seront suivis d'un coquetel et d'un souper-conférence. Lors de ce souper, vous entendrez le témoignage de trois entreprises de la région nous ayant fait parvenir leur démarche qualité et représentant chacun un secteur économique différent.

Finalement, monsieur Jean-Claude Savard, membre de la prestigieuse Académie internationale de la qualité, vous entretiendra sur les conséquences de la non-qualité.

Nous espérons vous voir en grand nombre. Inscrivez-vous dès maintenant au numéro de téléphone (819) 820-3205 ou par télécopieur au (819) 820-3966.

Enfin, je profite de cette occasion pour remercier tous les membres du comité organisateur de ce huitième colloque « Honneur à la qualité ».

LE MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

Pour dynamiser l'essor de la qualité au Québec!

Le Mouvement québécois de la qualité, issu de la fusion de l'Association québécoise de la qualité et de l'Institut québécois de la qualité totale, se veut le chef de file de la qualité au Québec. La création de ce nouvel organisme symbolise le dynamisme de la qualité dans tous les secteurs de l'économie, de manière à positionner le Québec avantageusement sur la scène de la compétitivité internationale. Le nouvel ordre économique exige en effet que les organisations atteignent le statut de classe mondiale si elles veulent survivre et se développer. Pour ce faire, elles doivent opter pour l'amélioration continue de la qualité de leur gestion, de leurs produits et de leurs services.

En ce sens, toutes les organisations du Québec peuvent dorénavant

bénéficier du soutien d'un organisme qui développe des activités de vigie, de formation, d'information et de mesure pour améliorer leur démarche qualité. Regroupant plus de 2000 membres, le Mouvement leur donne accès à des activités prestigieuses de réseautage national et international tout en leur permettant de participer à des colloques, congrès et séances de formation. Un soutien très interactif est ainsi apporté aux organisations dans leur démarche qualité avec la gamme étendue de produits et de services de pointe offerts par le Mouvement québécois de la qualité.

UNE VISION STRATÉGIQUE AU SERVICE DES ENTREPRISES

Le Mouvement québécois de la qualité voit grand pour les organisa-

tions du Québec et leur propose d'améliorer leur gestion de la qualité comme levier d'une plus grande compétitivité. Désireuses d'accroître leur performance sur les marchés national ou international, les organisations québécoises peuvent réellement compter sur l'appui d'un organisme entièrement voué à la diffusion d'un modèle de gestion intégrale de la qualité dans tous les secteurs d'activités.

DES CHAMPS DE COMPÉTENCE ÉLARGIS

Les champs de compétence du Mouvement québécois de la qualité reposent sur une vision de la gestion intégrale de la qualité dont l'envergure est représentée par les sept catégories du système de mesure que représente le QUALImètre. En fait, ces catégories

couvrent la gestion complète d'une entreprise et permettent de développer un éventail de produits et de services qui contribuent à orienter le développement des organisations du Québec par l'amélioration continue de leur performance.

Rappelons que le QUALImètre s'appuie sur les concepts et les valeurs qui composent les fondements de la gestion intégrale de la qualité. Il utilise la même grille d'évaluation que le réputé Malcolm Baldrige National Quality Award des États-Unis auquel recourent déjà de nombreuses sociétés américaines.

Or, comme le précisait E. Deming, il ne peut y avoir d'amélioration continue s'il n'y a pas de mesure. Un référentiel comme le QUALImètre définit

les champs d'intervention à explorer et à combler pour évoluer en continu sur le chemin de la qualité. Les règles et les normes, incluant les séries ISO 9000 ou 14000, de même que les systèmes et les procédures s'inscrivent comme outils d'amélioration à l'intérieur de chacune de ces sept catégories.

Agissant seul ou en concertation avec des entreprises, des organismes professionnels ou académiques et des consultants, le Mouvement québécois de la qualité peut apporter son soutien pour mettre en place des valeurs de même que toute une gamme d'outils, de démarches et d'actions permettant aux organisations de s'améliorer en continu.

La Régionale de l'Estrie tient à remercier les organismes suivants de leur appui :



CAMOPLAST

VENMAR VENTILATION INC.

TAMIS C.A.E.

NIEDNER INC.

TECHNOCAOUTCHOUC

BAXTER

SISCA INFORMATIQUE INC.

M.I.C.S.T.

VILLE DE SHERBROOKE



QMI

GESTION CONSEIL G. BERTRAND

CIMA+



Intertek

Les spectacles **La Blanche Bleue**



LUCE DUFAULT
31 octobre à 20 h 30

ALBUM ROCK DE L'ANNÉE
ADISQ 1997

ÉRIC LAPOINTE 1er NOV., à 20h30

Le Groupe BRATSCH
MUSIQUE TZIGANE
5 NOV. à 20 h 30

«MARJO»
CHANTE LE BLUES
8 NOV. à 20 h 30

CLAUDE DUBOIS
22 NOV. à 20 h 30

RÉSERVATION: 822-2102
National TIDEN TOS
1590, rue Galt Ouest, Sherbrooke

Le héros du «Patient anglais» divorce

Londres (AP) — C'est officiel: un juge a prononcé hier le divorce de l'acteur Ralph Fiennes et de son épouse Alex Kingston.

Kingston, qui a rejoint l'équipe de la série américaine «Urgences» cet été. Tous deux, âgés de 34 ans, ils avaient auparavant vécu ensemble plusieurs années, après s'être rencontrés au cours de leurs études d'art dramatique.

Alex Kingston s'est vue accorder le divorce au motif que le couple vit séparé depuis déjà deux ans: Ralph Fiennes a en effet quitté son épouse pour l'actrice Francesca Annis, de 18 ans son aînée, qui jouait sa mère dans «Hamlet» au théâtre.

Le héros du «Patient anglais» avait épousé en 1993 Alex

Johnny Cash atteint de la maladie de Parkinson

New York (Reuter) — Le légendaire chanteur country Johnny Cash souffre de la maladie de Parkinson, a révélé hier le réseau américain ABC.

«Cash sent qu'il n'est pas assez en forme pour effectuer sa tournée de concerts», a dit ABC en citant son attaché de presse. Ce dernier a dit que Johnny Cash croyait que son état de santé devait être connu du public. Johnny Cash a enregistré plus de 1500 chansons et participé à la production de quelque 500 albums, selon ABC.



Johnny Cash

PLUS DE 4 MILLIONS D'ENTRÉES EN FRANCE... C'EST LA VÉRITÉ!

«Comédie irrésistible... difficile de ne pas craquer!» - La Tribune
«..Vous fera bien rigoler... des dialogues savoureux!» - Le Journal de Montréal

ont le plaisir d'inviter 200 personnes à la première du film



LA VÉRITÉ! SI JE MENS!
un film de THOMAS GILOU
RICHARD ANCONINA, ELIE KAKOU, JOSE GARCIA, VINCENT ELBAZ, BRUNO SOLO, ANTHONY DELON, RICHARD BOHRINGER
Pour obtenir un laissez-passer double pour la première du jeudi 6 novembre à 19h00 à la Maison du Cinéma présentez-vous aux bureaux de CITÉ/CHLT (4020, de Portland) avec cette annonce le mardi 4 novembre dès 9h00

À L'AFFICHE DÈS LE 7 NOVEMBRE

MENU CAUCHEMARDÉSQUE D'HALLOWEEN
RESTAURANT La LÉGENDE CRÊPERIE
Menu table d'hôte à partir de 16⁹⁵\$
RÉSERVATION SUGGÉRÉE: 843-0020
20, RUE PRINCIPALE EST MAGOG

HALLOWEEN PARTY SAMEDI 1ER NOV.
MORT DE RIE... AVEC ORCHESTRE... BRIZZ
AMUSICIENS 1 CHANTEUR... DES PRIX POUR LES COSTUMES
CHAT NOIR 843-9337

Cinéma 9 1460 SIÈGES SON NUMÉRIQUE ÉCRANS COURBES STATIONNEMENT GRATUIT 4204, boul. Bertrand-Fabi 821-9999

SEPT ANS AU TIBET SEVEN YEARS IN TIBET BRAD PITT (G) EN VERSION FRANÇAISE ET V. O. ANGLAISE Tous les soirs: 18h30 - 21h30	DOBERMANN VINCENT CASSEL (18+ violence) TCHÉKY KARYO Tous les soirs: 19h00 - 21h30	GATTACA (EN ATTENTE DE CLASSEMENT) UMA THURMAN ETAN HAWKES EN VERSION ORIGINALE ANGLAISE Tous les soirs: 18h45 - 21h30
JOUER AVEC LA MORT MICHAEL DOUGLAS (G déconseillé aux jeunes enfants) Tous les soirs: 21h30	L'AVOCAT DU DIABLE KEANU REEVES AL PACINO (16+) Tous les soirs: 18h30 - 21h30	BEAN (G) L'ULTIME FILM "CATASTROPHE" Tous les soirs: 19h00 - 21h30
KISS THE GIRLS en version originale anglaise MORGAN FREEMAN (13+ violence) Tous les soirs: 18h45	LE PACTE DU SILENCE DES CRÉATEURS DE 'FRISSONS' (16+ horreur) Tous les soirs: 18h45 - 21h30	ROWAN ATKINSON EN VERSION FRANÇAISE ET V. O. ANGLAISE Tous les soirs: 19h00 - 21h30

SPECIAL: MARDI - MERCREDI : 5\$ ■ ÉTUDIANTS : 6\$

LES CINÉMAS FAMOUS PLAYERS
la fièvre du MARDI ET MERCREDI
5,00 \$
CARREFOUR DE L'ESTRIE
3050 Portland SHERBROOKE 565-0366
DOUBLE IDENTITE (S2.50) (13+)(VF) Dolby 6:45 9:30
LE MANDAT (13+)(VF) Dolby 7:15 9:45
DEVIL'S ADVOCATE (16+)(VOA) 7:00 10:00

LA MAISON DU CINÉMA
63, KING OUEST, (819) 566-8782
TOUS LES JOURS EN APRÈS-MIDI: 4.50\$ POUR TOUS LUNDI, MARDI ET MERCREDI: 4.50\$ POUR TOUS LES AUTRES JOURS:
• ADULTES: 7.50\$
• ÉTUDIANTS: 5.00\$
• 13 ANS ET MOINS / 60 ANS ET PLUS: 4.50\$

DOBERMANN VINCENT CASSEL - TCHÉKY KARYO - MONICA BELLUCCI Tous les jours: 1h00 - 3h20 - 7h00 - 9h20	BEAN L'ULTIME FILM-CATASTROPHE VERSION FRANÇAISE DE BEAN: THE ULTIMATE DISASTER MOVIE Vendredi: 1h10 - 3h15 - 7h10 - 9h15 Samedi, dimanche: 12h45 - 2h30 - 4h15 - 6h30 - 8h15 - 10h00 Lundi au jeudi: 1h10 - 3h15 - 7h10 - 9h15	Rien ne va plus Isabelle Huppert - Michel Serrault Un film de Claude Chabrol Tous les jours: 1h05 - 3h15 - 7h05 - 9h15	L'AVOCAT DU DIABLE v. f. de THE DEVIL'S ADVOCATE Tous les jours: 12h45 - 3h30 - 6h45 - 9h30	JOUER AVEC LA MORT MICHAEL DOUGLAS v. f. de THE DEATH SQUAD Tous les jours: 1h00 - 3h25 - 7h00 - 9h25	SEPT ANS AU TIBET BRAD PITT v. f. de SEVEN YEARS IN TIBET Tous les jours: 12h50 - 3h30 - 6h50 - 9h30
--	---	--	--	---	--

CANADA 3000
Une envolée fiable Incomparable

JE M'EN VAIS À LONDRES !

Prix d'une valeur de 2 700 \$!

Gagnez un voyage d'une semaine pour 2 personnes

Écoutez entre 6 h et 9 h l'émission la plus musicale en Estrie

En collaboration avec: **Voyages Orford** **La Tribune**

CITÉ ROCK détente 102.7 FM
www.rock-detente.com

MA RADIO AU BOULOT

Le tirage aura lieu le 31 octobre 97
Règlements disponibles à la station

COUPON DE PARTICIPATION - JE M'EN VAIS À LONDRES. Retourner avant le 30 octobre 97

Alain Bergeron publie son 4e conte pour enfants

□ Le journaliste de Victoriaville a revu à sa façon le classique *Cendrillon*...

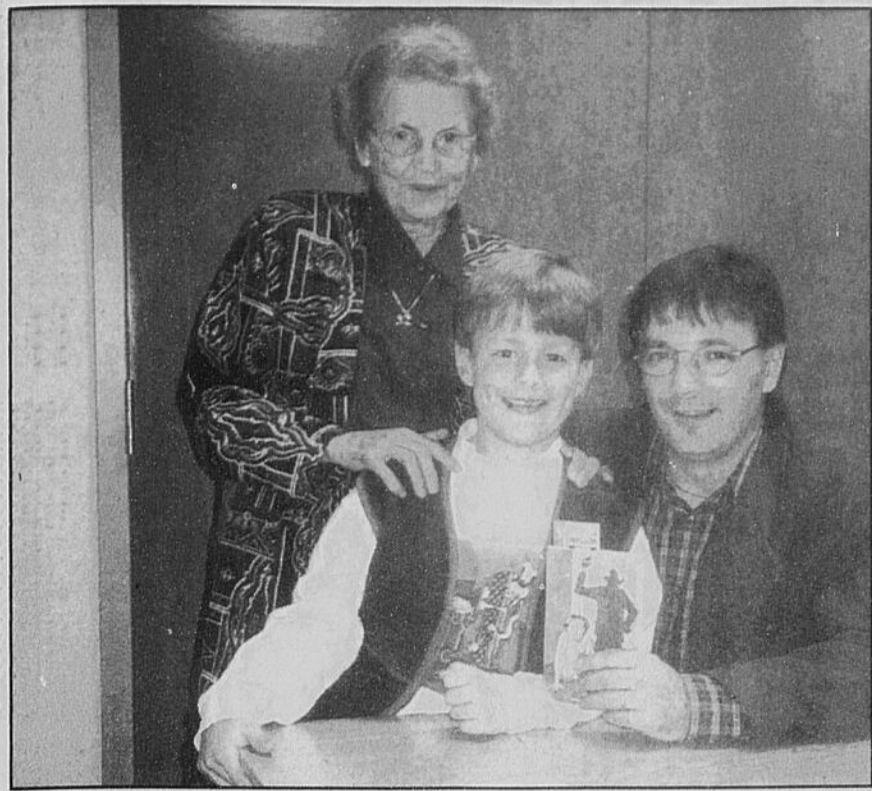


Photo La Tribune par Gilles Besmargian

Alain Bergeron est accompagné de son fils Alex et de sa plus grande admiratrice, sa mère Rita.

Gilles BESMARGIAN

Victoriaville

Trente-quatre mois après avoir expédié son manuscrit à la maison d'édition Pierre Tisseyre, le journaliste Alain Bergeron a procédé, à la Bibliothèque Charles-Edouard-Mailhot de Victoriaville, au lancement de son quatrième livre pour enfants, *Cendrillé*, en présence d'une cinquantaine de personnes dont sa plus grande admiratrice, sa mère Rita.

En quelques mots, l'histoire que raconte Bergeron dans son livre est celle de *Cendrillon*. Inversé, pour utiliser ses mots.

«Il s'agit d'une version contemporaine ayant comme héros un garçon au lieu d'une fille. La fée des étoiles est devenue un ange gardien (noir en plus) et la pantoufle de verre a été remplacée par une espadrille bleue», raconte M. Bergeron.

Des clins d'oeil aux contes de l'enfance

Comment vont réagir ceux et celles qui ont lu *Cendrillon*? L'écrivain se dit convaincu qu'ils se reconnaîtront parce que l'histoire se réfère à beaucoup d'autres contes à qui l'auteur fait un clin d'oeil, dont *Le Magicien d'Oz* et *Le Chat botté*. Il pense aussi que le ti-

tre, acrocheur, va piquer leur curiosité.

Alain confesse qu'il a dû effectuer bien des recherches en cours d'écriture, comme visionner le vidéo de *Cendrillon* pour «voir les parallèles» qu'il pourrait faire avec son personnage principal, en plus de relire plein de contes.

Quand trouve-t-il le temps d'écrire? «Comme mon épouse infirmière travaille de nuit et qu'elle dort une heure ou deux en soirée, ça me permet de m'attarder à ce que j'aime le plus, lorsque je n'ai rien d'autre à faire. J'avoue que ça prend de la discipline tout de même, précise M. Bergeron. Écrire deux ou trois pages par jour durant trois mois se traduit par une centaine de pages.»

Disponible depuis la semaine dernière, *Cendrillé* comporte 85 pages et se vend 7,95 \$. Une fois le Salon du livre de Montréal passé, à la fin du mois de novembre (on pouvait le trouver à celui de Sherbrooke, la semaine dernière), Alain aura une bonne indication s'il pourra changer de voiture ou non!

S'il s'agit d'un quatrième livre pour le Victoriavillois, *Cendrillé* se veut le premier qui est publié par un éditeur agréé. Il est donc en compétition pour tous les prix littéraires.

Les spectacles

Bleue

LE VIEUX CLACHER

de Magog

Rancourt-circuit

avec Michaël Rancourt

VEND. ET SAMEDI JUSQU'AU 1er NOV.

RÉSERVATION: 847-0470

CKSH-TV, TOS ESTERLE, BIBLAIRIE G&P, LaTribune

CONCOURS BULLETIN DE CHALEUR

DU 3 AU 26 NOVEMBRE, REGARDEZ LE TVA 18 H SUR TÉLÉ 7 ET COUREZ LA CHANCE DE GAGNER UN DÉMARREUR À DISTANCE

PLUS

UN VOYAGE D'UNE SEMAINE POUR DEUX À IXTAPA AU MEXIQUE

formule tout compris au Fontan Ixtapa Beach Resort. Départ le dimanche 30 novembre 1997*. Une valeur de **2000\$**

Indice du jour

1000\$ EN BONS D'ACHATS chez les marchands du CARREFOUR DE L'ESTRIE.

Si votre nom est choisi lors de notre tirage quotidien, vous avez 5 minutes pour nous téléphoner au 565-7777 ou au 1 800 567-2753 (poste 291) et nous donner l'indice du jour. Chaque gagnant méritera un démarreur à distance d'une valeur de 200 \$ et deviendra finaliste pour le tirage du voyage et du 1000 \$ en bons d'achats, le jeudi 27 novembre 1997 au TVA 18 h.

La Tribune TÉLÉ 7 Voyages Orford

Pour participer, remplissez ce coupon et postez-le à : CONCOURS BULLETIN DE CHALEUR, C.P. 8000, Sherbrooke (Québec) J1H 6E5

*Aucun changement possible.

Nom : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Téléphone : _____

Le concours s'adresse aux personnes de 18 ans et plus seulement. Seuls les coupons provenant de La Tribune et reçus par la poste avant le 26 novembre 1997 à 12 h seront admis. Aucune limite quant au nombre de participations.

35926

Les femmes fortes

ne font pas peur à Pierre Gauvreau

Après *Rose-Anna* et *Bella*, l'auteur du *Temps d'une paix* et de *Cormoran* nous fait découvrir d'autres femmes de coeur et de convictions.

Le Volcan tranquille

ce soir 20 h

Idee originale, scénario et dialogues : Pierre Gauvreau • Réalisation-coordination : Pierrette Villemaire

Ici Radio-Canada
Télévision
www.radio-canada.com

81153

Arts et spectacles

Un nouvel outil qui donne accès à des trésors

Pierrette ROY

Sherbrooke

À la fois vitrine sur la richesse que recèle le Service des Archives du Séminaire de Sherbrooke et invitation aux chercheurs à y pénétrer et à en découvrir les trésors cachés, le nouveau Guide des fonds et collections d'origine privée, du Service des archives du Séminaire de Sherbrooke, vient offrir une description détaillée des 250 fonds d'archive que le Service rend accessibles à la population.

Rendu public hier par la directrice Huguette Pinard-Lachance et le président du conseil d'administration Marcel Guy, en présence du recteur du Séminaire Gilles Légaré et de plusieurs invités de marque, dont Roger Thibault, fondateur du théâtre de l'Atelier et Gérard G. Caza, des éditions G.G.C. qui en ont assuré la publication et assument sa distribution exclusive, le nouveau guide vient mettre à jour la première édition publiée en 1985.

Compter sur les «amis»

Or une entreprise comme celle-là, menée par un organisme qui possède des ressources aussi limitées, a été possible grâce à une levée de fonds spécialement mise en place pour financer l'opération et qui a su profiter de la généreuse contribution financière de plusieurs bienfaiteurs devenus des «amis des archives» ainsi que de celle du gouvernement fédéral qui, par l'entremise des projets Jeunesse Canada a



Mme Huguette Pinard-Lachance, directrice et M. Marcel Guy, président du Conseil d'administration du Service des Archives du Séminaire de Sherbrooke, ont présenté hier le Guide des fonds et collections d'origine privée du Service.

permis l'embauche d'une recherchiste.

D'ailleurs, une partie des coûts de ce travail reste encore à combler et l'on souhaite, au Service, que la qualité du résultat aujourd'hui atteint permette de faire en sorte que l'on trouve quelques «amis» supplémentaires.

Le nouveau Guide présente plus de 250 organismes,

groupes et individus qui, au fil des 20 années d'existence du Service des Archives du Séminaire de Sherbrooke, ont confié un patrimoine culturel inestimable.

L'accès aux trésors

«Il n'était dont pas question que nous conservions ces trésors sous une bulle de verre à l'abri des regards et des chercheurs» faisait remarquer Marcel Guy, président du Conseil d'administration.

On y trouve, entre autres choses, le Fonds de groupes comme le théâtre de l'Atelier, la collection Théâtre au Séminaire, le Fonds Harmonie de Sherbrooke, celui des Scouts et Guides, le Fonds Ti-Blanc Richard et le fonds du peintre Frédéric.

Les mouvements d'action catholique, les cercles littéraires et les mouvements de spiritualité comme le Club des Francs, la Ligue du Sacré-Coeur, la Légion de Marie ou l'Académie Saint-Pierre y sont largement représentés.

Des individus, ceux qui ont fait carrière à l'intérieur des murs du Séminaire

comme Léon Marcotte, Maurice Vincent, Arthur Audet ou Philippe Messier, et ceux qui l'ont menée à l'extérieur des murs de l'institution comme Arthur Sideleau, Maurice O'Bready ou Charles-Émile Bélanger, notamment, ont aussi confié leurs archives qui sont disponibles pour consultation.

La présentation de ce Guide respecte les règles pour la description des documents d'archives.

Selon la directrice Huguette Pinard-Lachance, l'ensemble de ces fonds démontre bien la richesse du patrimoine archivistique conservé au Service et que s'applique à mettre en valeur le nouveau Guide.

«Je profite de l'occasion qui m'est donnée ce soir pour m'adresser particulièrement aux professeurs et directeurs de départements afin qu'ils continuent de transmettre leur passion pour l'histoire et je les invite, tout comme les chercheurs, à utiliser notre nouvel instrument de travail pour y découvrir les trésors du patrimoine conservé au Service des Archives du Séminaire de Sherbrooke» a-t-elle conclu.

De grands collaborateurs pour Journaliste d'un jour



Photo Imacom-Daguerre, Claude Poulin



Imacom-Daguerre par Claude Poulin

Le deuxième tirage de la promotion *Journaliste d'un jour* a été effectué lundi dernier en présence de Alain Leclerc, directeur-adjoint de la publicité à La Tribune, Chantal Gaudet, conseillère publicitaire, ainsi que Jacques Roy, représentant de Blaney Informatique. Rappelons qu'à toutes les semaines, cette promotion, menée en collaboration avec l'Association des Écoles privées de l'Estrie, offre la chance à cinq jeunes de 6e année de devenir journaliste pour une journée et de se voir décerner une bourse d'étude. Les finalistes de cette deuxième semaine sont: Andréanne Perron d'Ascot, catégorie «Arts et spectacles», Jean-Michel Lepage Boulay de Deauville, catégorie «Chroniqueur», Caroline Blouin-Rousseau de Sherbrooke, «Reporter télé», et Marie-Michelle Tessier de Sherbrooke, «Sports». Il n'y a pas de finaliste pour la catégorie «Affaires publiques» cette semaine.

La meilleure table en ville est aussi la moins chère. C'est la vôtre!

Votre Restaurateur maison Provigo lance sa nouvelle philosophie axée sur le plaisir d'une bonne table à prix alléchant!



Demandez la carte Privilège Provigo, cumulez 100\$ d'achats et obtenez un produit à prix miracle.

Procurez-vous votre carte Privilège Provigo dès maintenant!



Épaule de porc frais
Genre pique-nique



Essayez aussi les produits exclusifs à Provigo tel que «L'original bœuf de l'Alberta»!
Plus tendre, plus juteux, plus savoureux. Essayez-le!

Prix valide jusqu'au vendredi 31 octobre aux Provigo suivants :
Sherbrooke, Richmond, Asbestos, Windsor, Lennoxville, Magog, Rock Forest, Coaticook et Lac-Mégantic.

Provigo se réserve le droit de limiter les quantités. Le texte prévaut sur les photos. Aucune vente aux marchands.

Restaurateur
MAISON
provigo

