

# UNE STRATÉGIE QUI SE DÉMARQUE

**D**ans l'univers industriel, l'emballage est généralement perçu comme une activité transversale qui prend le plus souvent la forme d'une fourniture de biens de toutes sortes. Il s'agira alors pour un industriel donné d'installer une chaîne d'emballage avec tout l'équipement nécessaire au conditionnement des produits qu'il fabrique et commercialise. Un autre sera à la recherche d'une emballeuse haute vitesse, quand ce ne sera pas d'une bouchonneuse, d'une cartonneuse,

## UNE ORIENTATION BIEN SPÉCIFIQUE

Fondée il y a plus d'une vingtaine d'années, l'entreprise est devenue au fil du temps un prestataire logistique de premier plan, notamment depuis qu'elle a amorcé il y a environ quatre ans un virage important qui l'a conduite à revoir sa stratégie commerciale.

« Après avoir soigneusement analysé des pistes de développement et évalué les services à valeur ajoutée que nous pourrions offrir, nous avons décidé de concentrer l'essentiel de nos efforts sur deux marchés bien particuliers, ceux des produits pharmaceutiques et des produits cosmétiques », indique Olivier Vaillancourt, vice-président, Développement stratégique.

Voilà pourtant deux secteurs fort exigeants pour leurs prestataires de services. Mais comme en témoigne ce dernier, ce facteur a été tout au contraire un réel stimulant. « Nous aurions pu devenir un prestataire généraliste et faire rouler nos équipements sur de longue période pour le conditionnement de produits à fort volume. Nous avons au contraire privilégié la flexibilité et la polyvalence pour offrir à nos clients issus de ces secteurs des services que très peu d'entreprises peuvent leur offrir. En d'autres mots, nous avons préféré devenir un leader sur des créneaux spécifiques et être un précurseur dans ces marchés ».

Outre ces deux grands gisements de clientèle, KD Services s'est mise à démarcher depuis un certain temps des clients venus d'un autre secteur fort exigeant, lui aussi, en matière de prestation de services, soit celui des équipements médicaux. « L'expérience que nous avons acquise ces dernières années, notre culture d'entreprise fondée sur des standards de haute qualité, la rigueur que nous mettons dans l'exécution de chacune de nos prestations nous ont amenés presque tout naturellement à offrir nos services à des clients provenant de ce nouveau secteur d'activité qui, nous en sommes convaincus, constituera pour nous une avenue de croissance fort intéressante dans l'avenir ».

Aujourd'hui, la clientèle issue du secteur des produits cosmétiques compte pour près de 85 % de l'activité de l'entreprise, alors que le secteur des produits pharmaceutiques et médicaux en accapare 10 %, le reste étant le résultat d'activités diverses.

## UNE IMPRESSIONNANTE PANOPLIE DE SERVICES

Le site de KD Services à Dorval totalise plus de 150 000 pieds carrés. Y sont réalisées toutes sortes d'activités qui lui permettent d'offrir une gamme fort impressionnante de services regroupés sous quatre grands axes : assemblage, emballage et emballage secondaire ; étiquetage et ré-étiquetage des produits ; mise en conformité pour le marché canadien ; préparation de commandes.

Les services d'assemblage, d'emballage et d'emballage secondaire visent, entre autres, à conditionner, entre autres, des produits deux par deux, ou trois par trois, avec manchon ou pellicule rétractable. Les produits peuvent être mis en coffret, en pochettes, en coquille sous vide, dans un présentoir ou dans une tour. Les services d'étiquetage et de ré-étiquetage de produits vont notamment de l'étiquetage simple et double, de l'étiquetage enveloppant à l'étiquetage UPC.

Au fil du temps, la mise en conformité est toutefois devenue un service qui vaut à l'entreprise d'être un champion dans ce domaine. « Les projets de mise en conformité que nous réalisons pour le marché canadien sont nombreux. La solide expertise que nous avons acquise est un réel atout auprès de clients qui veulent, grâce à nous, avoir l'assurance que leurs produits respectent les normes canadiennes. Pour ce faire, nous avons mis en place toutes une série de mesures et de processus

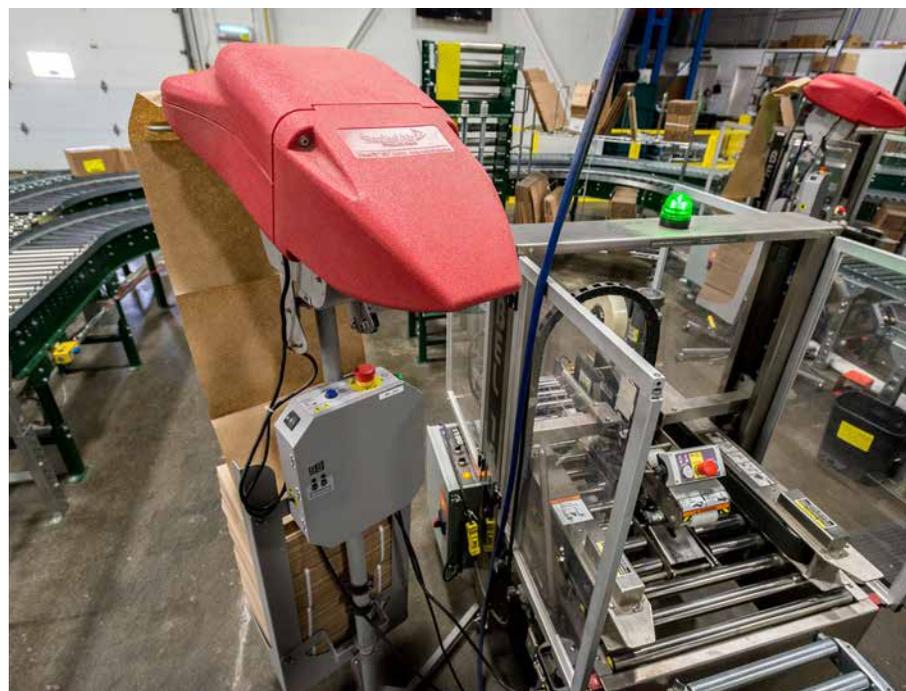
d'un palettiseur, d'un robot de cueillette, d'un détecteur de métal, d'une imprimante, de films plastiques pré-imprimés, de bouchons, d'étiquettes et de contre-étiquettes, de boîtes et de caisses. La liste des machines, des appareils, des produits est presque aussi longue qu'une nuit sans lune. Et puis il y a ceux qui préfèrent confier une ou plusieurs tâches d'emballage à un tiers comme KD Services, dont le siège social est situé rue André, à Dorval.



Olivier Vaillancourt, vice-président, Développement stratégique, de KD Services, et Melissa Audette, vice-présidente des opérations et développement, chez DMS Marquage Codage.



Une imprimante à jet d'encre continu ci5300, de Citronix, fournie par DMS Marquage Codage.



À gauche, une table d'accumulation provenant de Aesus. À droite, un appareil fabriqué par Sealed Air.

qui garantissent la conformité d'un produit aux standards canadiens ».

Fait à souligner, plus de deux cents projets d'amélioration continue ont été déployés au cours de trois dernières années, dont la mise en place d'indicateurs de performances disponibles en temps réel, un élément essentiel au maintien et à l'amélioration de la performance de la chaîne de valeur à laquelle KD Services appartient.

## UNE FONCTION INDISPENSABLE

Au cœur de bien des tâches, dont la mise en conformité où l'identification des lots en fonction d'un code de production donné et l'impression d'une date de péremption sont nécessaires, se trouvent des imprimantes à jet d'encre qui assurent le codage et le marquage des produits. Pour ses besoins de codage et de marquage, KD Services a fait appel aux produits de DMS Marquage Codage, un fournisseur installé à Longueuil.

« L'impression de codes sur les produits qui passent dans notre usine est un des éléments-clés de l'offre de service nous proposons à nos clients, soutient Olivier Vaillancourt. Depuis plusieurs années, nous avons développé un solide partenariat avec DMS Marquage Codage qui nous fournit des imprimantes des plus efficaces et un service après-vente hors pair ».

« Nous avons commencé à installer des imprimantes à jet d'encre continu chez KD Services il y a plus d'une dizaine d'années maintenant, affirme Melissa Audette, vice-présidente des opérations et développement, chez DMS Marquage Codage. Au total, treize appareils ont été installés chez ce client de longue date, dont les plus récents modèles sont des ci5300, de Citronix », précise-t-elle.

Les imprimantes Citronix offrent toutes les capacités d'impression : alpha et chiffres, logos, graphiques et variété de linéaires, Datamatrix 2D et codes QR ; en plusieurs langues ; en majuscule et en minuscule ; avec impression inversée ; dans des hauteurs et des largeurs de caractère variables ; avec numérotation séquentielle ; le tout en fonctionnement continu. Dotées d'un cran tactile intuitif qui convient tout à fait dans un environnement industriel, les imprimantes Citronix donnent accès à une base de données en ligne pour de l'aide rapide. De plus, il n'est pas nécessaire d'ouvrir la machine pour ajouter de l'encre. Quant au modèle ci5300 plus particulièrement, il s'agit d'un appareil intermédiaire à bâti en acier inoxydable destiné aux applications d'impression de une à trois lignes, à des vitesses allant jusqu'à 9,8 m / s, conçu pour tous les types d'encre non pigmentée.

Interrogée quant à savoir ce qui explique un si long lien d'affaires, la vice-présidente Opérations et développement, chez DMS Marquage Codage,



À gauche, une scelleuse de caisse Bel 150. Au centre, commercialisée par Wulftec International. À droite, des caisses d'expédition provenant de chez Mitchel-Lincoln.



À gauche, vue d'ensemble de l'installation de KD Services, à Dorval. À droite, des milliers de colis prêts à l'expédition.

mentionne que la qualité et la rapidité de service « y sont pour beaucoup », tout comme le fait que « nous avons constamment accompagné ce client dans le développement de ses besoins en privilégiant une relation d'égal à égal ». À cela s'ajoutent deux atouts de aille : ce fournisseur peut aller rapidement sur place, si besoin est, et il tient en inventaire toutes les pièces pour les appareils installés chez KD Services.

Pour illustrer la solide relation d'affaires qui lie les deux entreprises, Melissa Audette raconte qu'à la suite de la forte croissance qu'a récemment connue KS Services elle a offert d'organiser une demi-journée de formation pour les nouveaux employés qui avaient récemment joint l'entreprise, en y envoyant des techniciens expliquer le fonctionnement des imprimantes Citronix et la maintenance qu'elles requiert, « un geste que n'aurait pas pu poser une multinationale qui ne dispose pas du personnel technique sur place », fait-elle valoir avec à-propos.

### UNE GRANDE SOUPLASSE DE PRODUCTION

En matière de production, pour pouvoir réaliser toutes les tâches qui lui sont confiées, KD Services a érigé la flexibilité à son plus haut niveau. « Notre vision d'une entreprise performante nous a conduit à privilégier une organisation toute

particulière à notre site de production. Plutôt que d'avoir une longue chaîne d'emballage fixe, nous avons opté pour un fonctionnement modulaire qui fait en sorte que nous déplaçons un ou plusieurs équipements dans une zone de travail donnée pour y réaliser les tâches reliées à un mandat spécifique ». Plus particulièrement, toutes les zones de production sont gérées à l'aide de diverses technologies allant des convoyeurs intelligents aux systèmes de scan RF, des scelleuses de caisses aux balances, et à bien d'autres dispositifs.

Grâce à cette flexibilité et à cette modularité de fonctionnement, l'entreprise est devenue une référence de premier ordre auprès de clients qui lui demandent de réaliser de courtes séries de tâches. C'est donc en pariant sur ces atouts que KD Services a démarché et continue de démarcher une clientèle qui va sans cesse grandissant.

« Cette agilité que nous avons acquise explique notre succès. Elle est capitale dans un environnement d'affaires comme le nôtre où l'on doit constamment s'adapter et faire preuve d'imagination et d'innovation pour répondre à des demandes de plus en plus pointues et permettre de cette façon une croissance continue », assure Olivier Vaillancourt qui ajoute que cette situation mouvante, mais combien stimulante, requiert une souplesse de tous les instants de la part de l'organisation, aussi bien dans l'usine que dans les relations avec la clientèle.

## SOLUTIONS COMPLÈTES

Pour l'industrie de l'emballage, de l'alimentation et des boissons

Nous proposons de solutions durables qui prennent en charge des concepts de machine modulaires, ainsi que le changement rapide et fiable de format. Balluff contribue à améliorer la disponibilité du système et à accroître l'efficacité tout au long du processus.

Apprendre encore plus:



[balluff.ca/emballage](http://balluff.ca/emballage)

# BALLUFF

**B** innovating automation





L'écran de contrôle de l'imprimante à jet d'encre continu ci5300, de Citronix, fournie par DMS Marquage Codage.



Les produits conditionnés par KD Services arborent des dates de péremption et des numéros de lot imprimés par un appareil à jet d'encre continu ci5300, de Citronix, fournie par DMS Marquage Codage.



Un appareil à jet d'encre continu ci5300, de Citronix, fournie par DMS Marquage Codage, vient tout juste d'imprimer un code sur un emballage.



Discussion autour des mérites et de la performance d'une imprimante à jet d'encre continu ci5300, de Citronix, fournie par DMS Marquage Codage.

À tous ces facteurs de succès s'ajoute la traçabilité des produits qui entrent dans l'usine de KD Services. Comme se plaît à le souligner le vice-président, Développement stratégique, « nous avons mis en place toute une série de moyens pour nous assurer que chaque produit qui arrive chez nous soit correctement identifié et dirigé vers un module en cours de production ou entreposé pour utilisation future.

Cette attention accordée aux intrants est primordiale pour une usine qui réceptionne annuellement plus de 35 000 palettes totalisant plus de 40 millions d'unités. C'est pourquoi, « pour nous assurer de la traçabilité des produits dès leur entrée au sein de nos installations et ce jusqu'à leur expédition, nous procédons à un contrôle qualité stricte (lot, date d'expiration, quantité, quarantaine, etc.) à l'aide de technologie radio fréquence lors de chacune des réceptions ».

## DES FACTEURS DE SUCCÈS

Pour expliquer pourquoi KD Services est devenue un leader dans son secteur d'activités, Olivier Vaillancourt précise que l'entreprise se distingue par le fait qu'elle a su accorder toute l'attention voulu à cinq aspects critiques de succès dans l'environnement d'affaires qui est le sien.

Outre la flexibilité dont il vient d'être question, « la vitesse d'exécution et de réaction de nos équipes est essentielle pour bien servir la chaîne d'approvisionnement de nos clients. Le contrôle de la qualité très strict que nous avons mis en place est aussi un incontournable pour assurer à nos clients que les tâches qu'ils nous confient seront exécutées selon les standards les plus élevés. Le prix unitaire est tout aussi important, parce que c'est là un facteur prépondérant dans notre marché, de manière à préserver les marges de nos clients. Enfin, en matière d'innovation, qui est devenue essentielle dans un univers de plus en plus compétitif et exigeant, nous nous devons d'être des experts en technologie et nous renouveler sans cesse pour être constamment en phase avec l'évolution des besoins de nos clients ».

## DES PROCÉDURES EXEMPLAIRES

Pour le suivi de la qualité, KD Services a développé « des méthodes et des processus rigoureux, supportés et suivis de près par notre département de contrôle qualité. Ces procédures sont directement en ligne avec les principes internationaux ISO 9001:2008 ainsi que les Bonnes pratiques de fabrication (BPF) » édictées par Santé Canada.

« Nous avons également adopté les normes GS1 qui est une organisation qui diffuse des standards internationaux d'identification et de communication entre partenaires du commerce et de l'industrie » en matière de codification des lieux et des objets, de code à barres, d'étiquettes radio fréquence, de message EDI notamment. Soulignons que cet organisme mondial actif dans le domaine de la normalisation des méthodes de codage utilisées dans la chaîne logistique est issu de la fusion entre l'European Article Numbering (EAN, organisme européen) et de l'Uniform Code Council (UCC, organisme américain).

L'entreprise fait aussi régulièrement l'objet de suivis par SMETA qui compile les bonnes pratiques en matière de technique d'audit éthique. Grâce à SMETA, un fournisseur peut mener un seul audit et le partager avec plusieurs clients, plutôt que d'en organiser un pour chaque client. D'autre part, KD Services adhère à ICI ON RECYCLE, un programme qui a été instauré par RECY-QUÉBEC dans le but de reconnaître les établissements ICI qui ont à cœur la gestion responsable des matières résiduelle et qui contribuent ainsi à protéger l'environnement.

### Fournisseurs

DMS Marquage Codage  
KD Services