

LE
G R O U P E G L O B A L

Brochure d'entreprise



Tout a commencé par un simple fauteuil



B I E N V E N U E

En 1966, Global entamait ses activités avec un unique produit et une poignée d'employés. Aujourd'hui, le consortium *The Global Group of Companies* occupe le cinquième rang mondial dans le secteur de la fabrication, de la commercialisation et de la distribution de mobilier de bureau et de produits apparentés. Avec des installations de production occupant plus de six millions de pieds carrés de superficie et un effectif de plus de 8 000 employés, Global expédie plus de 200 000 éléments de mobilier chaque semaine aux quatre coins du monde.

Global aspire avant toute chose à offrir sur le marché des produits à la fois innovateurs, avant-gardistes et abordables qui répondent aux besoins de leurs utilisateurs. Voilà pourquoi la société propose des milliers de produits qui se déclinent en une multitude de styles et de prix.

Tandis que la vaste majorité de ses concurrents confient de plus en plus leurs activités de fabrication à des tiers, Global a choisi la voie de

l'intégration verticale. À ses yeux, cette solution offre la garantie d'une conception supérieure de ses produits, d'une qualité irréprochable et d'une distribution à point nommé. Le vaste éventail de produits que fabrique Global comprend notamment des fauteuils de bureau, de réception et de travail, des gammes de mobilier en stratifié et en placage, des meubles de rangement et de classement en métal et un assortiment d'éléments et d'accessoires ergonomiques.

En 1993, la société lançait le concept *Global Contract* afin de faire bénéficier utilisateurs et planificateurs de sa philosophie à l'égard de la qualité. Ce concept permet d'offrir des solutions d'affaires efficaces reposant sur une gamme parfaitement intégrée de systèmes de bureau, de mobilier en bois et en stratifié, de fauteuils et d'éléments de rangement et de classement. L'approche privilégiée par Global consiste à mettre l'accent sur les besoins du client, à mettre au point des produits qui limitent au maximum les coûts de propriété et à satisfaire pleinement l'utilisateur.

Constatant que ses clients prenaient le virage de la mondialisation, Global leur a emboîté le pas en mettant graduellement sur pied un réseau international de fabrication, de commercialisation et de distribution. Au vaste réseau que possède Global en Amérique du Nord sont venues se greffer de nouvelles installations au Royaume-Uni et en Europe continentale, en Extrême-Orient, en Australie et, tout récemment, en Amérique du Sud. Le réseau de distribution nord-américain s'articule autour de 22 centres de distribution stratégiquement situés et de plus de 2 000 concessionnaires. À l'échelle mondiale, Global dispose d'un vaste réseau de concessionnaires secondé par les divisions des ventes et du marketing.

Global est parfaitement consciente que sans la contribution et le dévouement de son personnel, elle n'aurait jamais connu de tels succès. Aussi s'emploie-t-elle sans relâche à offrir à ses employés, où qu'ils soient dans le monde, un cadre de travail enrichissant où tous mettent

leurs efforts en commun pour réaliser les objectifs qui constituent le fondement de la société.

Bien avant que les gouvernements ne légifèrent en matière de protection de l'environnement, Global avait déjà investi dans des programmes de reboisement et avait abandonné l'emploi des essences de bois tropicales et des produits chimiques nocifs pour la couche d'ozone. Titulaire de l'homologation ISO 14001, Global continue d'investir dans de nouvelles technologies susceptibles d'atténuer les impacts environnementaux de ses procédés de fabrication. Mais pourquoi Global fait-elle cela ? Tout simplement parce que cela va de soi.



LA

FAMILLE GLOBAL

La famille Global compte plus de 8 000 employés disséminés aux quatre coins de la planète. Global présente une culture unique au sein de laquelle plus d'une cinquantaine de nationalités et de langues se côtoient en parfaite harmonie. Le climat familial est tel au sein de Global qu'elle accueille aujourd'hui dans ses rangs les fils et les filles de bon nombre de ses employés des premiers jours.

Hautement qualifiés et pénétrés du même esprit d'entreprise qui anime leur société, les employés de Global travaillent ensemble, dans un climat de camaraderie et de respect mutuel, à la réalisation de leurs projets. Indéniablement, le capital humain constitue l'élément d'actif le plus précieux de Global.

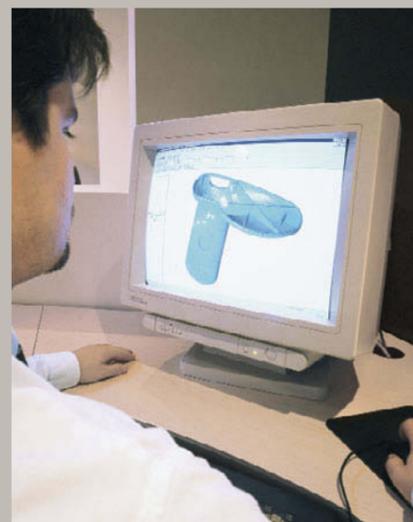
Global fait largement profiter ses employés de sa réussite. Leurs efforts individuels et collectifs

sont en effet récompensés par un programme de gratifications à l'intention de ceux et celles qui proposent des recommandations visant à améliorer les procédés et à réduire les coûts, de même que par un programme de partage des bénéfices exceptionnel et un régime complet d'avantages sociaux. Mais plus important encore, Global accorde une priorité absolue au bien-être et au perfectionnement de chacun.

Aux yeux de Global, son réseau de concessionnaires et sa clientèle font partie de la famille, d'autant plus que nombre d'entre eux étaient déjà là aux premiers jours de la société. Tout comme dans les cas des employés, plusieurs concessionnaires et clients comptent dans leurs rangs des membres de deuxième génération de la famille Global.



R E C H E R C H E



Ces deux volets inséparables que sont la recherche et la conception ont toujours été des éléments essentiels de la croissance et de la réussite commerciale de Global. Tandis que la recherche se concentre sur l'amélioration de la conception, cette dernière a besoin d'une solide base de recherche pour se développer. Ensemble, elles ont permis à Global de mettre au point un vaste éventail de produits et de services distinctifs qui répondent aux besoins de ses clients. Afin de veiller à ce que la recherche et le développement de produits demeurent à l'avant-garde de son secteur, Global a constitué une équipe dévouée de concepteurs, d'ingénieurs de fabrication, de chercheurs, de scientifiques et d'ergonomes dont le travail s'appuie sur les derniers perfectionnements technologiques. Global possède en outre une équipe d'éclaireurs qui parcourent le monde à la recherche de nouvelles technologies et de procédés de fabrication inédits.

E T C O N C E P T I O N



TECHNOLOGIE BUTTON ADJUST[™]

Conçue par Global, la technologie brevetée *Button Adjust* représente une percée révolutionnaire en matière d'ergonomie des fauteuils. Fruit de nombreuses années d'efforts et de millions de dollars d'investissement en recherche, en conception et en développement de techniques de fabrication, cette nouvelle génération de fauteuils permet à l'utilisateur de régler la hauteur du siège, l'angle du dossier et le support lombaire au degré exact de confort désiré sur simple pression d'un bouton, sans qu'il ait besoin de se lever ou de tâtonner sous le fauteuil. Cette technologie innovatrice est exclusive à Global.

RENEWAL[™]

Global achète des millions de mètres de tissus auprès de fournisseurs de partout dans le monde et travaille en étroite collaboration avec eux au développement de nouveaux tissus répondant à une foule d'exigences en matière de rendement. Global possède maintenant son propre tissu recyclé, appelé *Renewal[™]*, fabriqué à partir de fibres Eco-Pop, un produit de haute technologie dérivé de bouteilles de boissons gazeuses recyclées.

Chaque année, 2,4 milliards de bouteilles en plastique – qui représentent 20 pour cent de l'ensemble des déchets que l'on trouve dans les décharges publiques – sont ainsi recyclées. Après avoir été déchiquetées et fondues, elles sont filées en fines fibres puis débouffées afin de leur donner l'aspect du coton avant d'être tissées.

Le tissu *Renewal* présente plusieurs avantages dignes de mention : une source de matières premières inépuisable, un produit fini extrêmement durable, doux et confortable, un vaste choix de coloris et un prix à faire sourire d'aise. L'environnement en sort gagnant, tout comme le client d'ailleurs.

RECYCLAGE

Le programme de recyclage et de récupération de bois mis sur pied par Global constitue non seulement la pierre angulaire de sa stratégie à l'égard de l'environnement, mais aussi une réalisation d'envergure au chapitre de la recherche et du développement. Les rebuts de bois et de plastique provenant des usines de Global, qui étaient autrefois voués à la décharge publique,

sont désormais recueillis et déchiquetés avant d'être mélangés à un composé synthétique et moulés pour former des châssis de siège et de dossier ainsi que divers autres éléments de structure internes. Ces produits présentent une résistance exceptionnelle et coûtent beaucoup moins chers que ceux fabriqués à partir de matériaux vierges. En outre, le procédé ne produit aucun rebut de bois.

PRODUITS INNOVATEURS

Global Contract propose une gamme intégrée de surfaces de travail, de rangements et d'accessoires de distribution électrique conçus pour répondre au besoin croissant de mobilité et de polyvalence du milieu de travail. Qu'ils soient intégrés dans une configuration autonome ou un système de bureau, ces nouveaux produits proposent des solutions d'aménagement inédites pour les salles de formation ou les espaces destinés aux projets en collaboration. Le succès du concept Global Contract sur le marché repose sur la philosophie de Global, qui consiste à mettre de nouveaux produits en marché au moment approprié et à des prix attractifs.

Global sait
s'y prendre
pour mettre
en marché des
technologies
et des produits
innovateurs
à prix
abordables.



ESSAIS ET QUALITÉ



ESSAIS

Le centre d'essai de Global compte parmi les rares installations de ce genre à être accrédité par le Conseil des normes du Canada en vertu des prescriptions du Guide 25 de l'ISO, intitulé *Prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais*. Doté d'une équipe d'ingénieurs hautement qualifiés, le centre d'essai est le centre névralgique des activités de fabrication de Global.

Non seulement le centre d'essai permet-il à Global de certifier rapidement et avec exactitude les composants et les produits finis, mais aussi de veiller à ce qu'ils satisfassent, voire même dépassent, les normes industrielles et gouvernementales. Un vaste éventail d'éléments

de mobilier, d'accessoires et de matériaux font ainsi l'objet d'essais de conformité aux normes de la CSA, de la BIFMA et de l'ANSI, afin d'établir des points de comparaison permettant de déterminer les constituants les plus appropriés pour chaque produit.

Les essais effectués, une équipe d'une vingtaine d'inspecteurs en contrôle de la qualité prend le relais à l'étape de la production. Ceux-ci assurent un contrôle de tous les instants de l'ensemble des chaînes de production de Global et des approvisionnements de ses fournisseurs. Des produits finis sont choisis au hasard pour fins d'essais selon un cycle de 30, 60 ou 90 jours afin de vérifier l'intégrité et la sécurité des constituants et des matériaux entrant dans la fabrication des

produits. Tous les produits Global font en outre l'objet d'essais visant à s'assurer qu'ils satisfont ou surpassent les normes nord-américaines de qualité et de durabilité établies par des organismes gouvernementaux tels que l'Office des normes générales du Canada (ONGC), qui relève du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, et l'American National Standards Institute (ANSI). Les produits subissent également des essais de conformité aux normes de la Business Institutional Furniture Manufacturers Association (BIFMA). Sur le plan international, les produits fabriqués au Royaume-Uni répondent aux exigences du British Standards Institute (BSI) et du Comité européen de normalisation (CEN).

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Le programme de contrôle de la qualité mis en place par Global est accrédité par l'ONGC conformément à la certification ISO 9001 relative au contrôle de la qualité en matière de conception, de mise au point, de production, d'installation et d'entretien. La norme ISO 9001 est la norme internationale qui définit les exigences de qualité des procédés de fabrication, de la conception jusqu'à l'expédition chez le client en passant par les essais.

Une étiquette portant le numéro du bon de commande, la date de fabrication et le timbre d'inspection définitive est fixée au produit fini afin de le retracer rapidement

pour corriger une erreur en cas de besoin. Le programme de contrôle de la qualité permet aussi de vérifier l'efficacité des produits des fournisseurs de Global ainsi que leur conformité aux normes avant l'expédition.

Le contrôle de la qualité est assuré par deux autres programmes importants. Le premier, appelé *Initiatives de gestion totale de la qualité*, découle de l'adoption par Global d'une approche proactive à l'égard de la qualité. Ce programme permet de repérer les aspects des procédés de fabrication qui présentent des problèmes récurrents et d'élaborer des solutions qui élimineront ces problèmes une fois pour toutes. Le deuxième, appelé *Programme d'ingénierie de*

la valeur, est un programme au sein duquel les ingénieurs de Global réévaluent constamment les procédés de fabrication, y apportant des perfectionnements afin d'en améliorer l'efficacité et de réduire les coûts. Les techniques d'essai et de contrôle de la qualité mises en place par Global représentent un volet essentiel de sa philosophie, qui consiste à offrir à ses clients des produits conformes aux rigoureuses normes internationales de sécurité et durabilité.



ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION

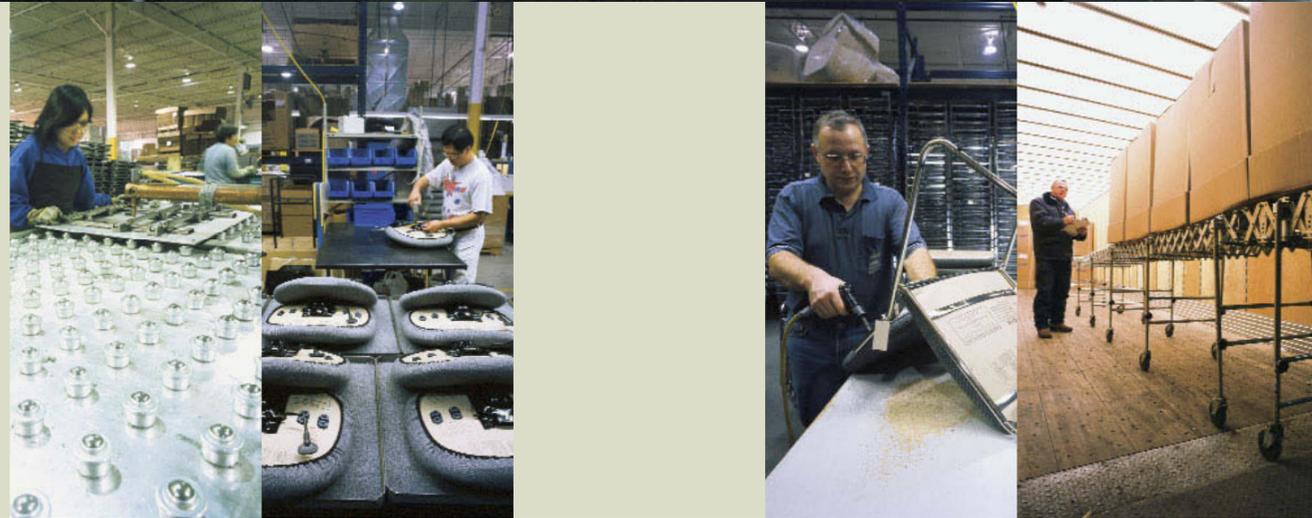
Dans le cadre de son mandat actuel – mettre en marché des produits de qualité au moment opportun et à bon prix, sans sacrifier sa responsabilité à l'égard de l'environnement – Global appuie sans réserve les travaux de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Cette fédération internationale d'organismes de normalisation nationaux travaille à l'établissement d'un programme universel de normalisation de qualité industrielle.

Afin de promouvoir l'adoption de ses normes à l'échelle internationale, l'ISO a mis sur pied un programme de certification dont les différentes homologations sont attribuées par des organismes nationaux (CCN, ANSI, etc.) et des organismes d'enregistrement (ONGC, UL, etc.)

aux entreprises qui satisfont ou dépassent les normes internationales d'assurance de la qualité dans des secteurs clés.

Global détient une certification ISO 9001, 9002 et 14001, cette dernière lui ayant été accordée tout récemment. Ces désignations possèdent une grande signification, car elles permettent aux clients d'opter en toute confiance pour les produits Global, sachant que ceux-ci répondent aux plus hautes normes de qualité internationales. Les entreprises qui font affaires avec Global savent qu'ils peuvent compter sur une société soucieuse d'offrir des produits irréprochables et qui fait une large place à la préservation de l'environnement. Pour leur part, les partenaires commerciaux

de Global sont assurés de travailler au sein d'un réseau d'entreprises certifiées ISO. Enfin, tous les employés de Global reconnaissent l'engagement de leur entreprise à leur offrir un cadre de travail positif.



- La certification ISO 9001 ratifie l'engagement continu de son titulaire à l'égard de la qualité, par le biais d'améliorations systématiques aux chapitres de la conception, des approvisionnements, de la fabrication, des fonctions, de la vente, du marketing et du service à la clientèle.

- La certification ISO 9002 ratifie l'engagement continu de son titulaire à l'égard du contrôle de la qualité touchant ses procédés de fabrication et ses méthodes d'installation.

- La certification ISO 14001 ratifie l'engagement continu de son titulaire à l'égard de sa gestion efficace des questions environnementales.



Le mariage réussi de la stratégie commerciale et des initiatives environnementales de Global se reflète dans ses nombreux procédés innovateurs, notamment dans ses méthodes de peinture et de recyclage du bois. Toutes deux témoignent de l'importance accordée par Global à l'environnement et des mesures qu'elle est prête à prendre pour le protéger.



NOTRE ENVIRONNEMENT

Global est convaincue que la préservation de l'environnement est intimement liée à la conduite des affaires des entreprises d'aujourd'hui, non seulement parce qu'elle s'inscrit dans le cadre de saines pratiques de gestion, mais aussi parce que de telles pratiques vont tout simplement de soi. Ici encore, Global a adopté une démarche qui la place à l'avant-scène de l'industrie.

Le programme de réduction des déchets et des niveaux de pollution mis en place par Global ainsi que ses nombreuses autres initiatives environnementales la qualifiaient amplement pour l'obtention d'une certification ISO 14001. Après la certification ISO 9000, la certification ISO 14001, norme internationale des systèmes de gestion environnementale, constituait l'étape suivante du processus de reconnaissance en matière de responsabilité environnementale.

Le mariage réussi de la stratégie commerciale et des initiatives environnementales de Global se reflète dans ses nombreux procédés

innovateurs, notamment dans ses méthodes de peinture et de recyclage du bois. Toutes deux témoignent de l'importance accordée par Global à l'environnement et des mesures qu'elle est prête à prendre pour le protéger.

TECHNIQUES DE PEINTURE

Dans un procédé typique de peinture en poudre, 30 pour cent seulement de la peinture pulvérisée adhère au produit. Le procédé adopté par Global permet de récupérer 99 pour cent de la peinture et de la réutiliser à l'infini sans dégradation aucune de la qualité. Global réalise ainsi des économies tout en éliminant une source de pollution. Avec plus de 200 000 éléments de mobilier expédiés chaque semaine, inutile de dire que ces économies profitent à la fois à Global, à ses clients et à l'environnement.

TECHNIQUES DE RÉCUPÉRATION DE BOIS

Plutôt que de les éliminer dans des décharges publiques déjà surchargées, Global a choisi la



voie du recyclage de ses rebuts de bois. Ceux-ci sont déchiquetés et mélangés à un composé synthétique avant d'être moulés en une diversité d'éléments de structure. D'une robustesse exceptionnelle, ces éléments sont fabriqués à peu de frais sans produire le moindre résidu. Ici encore, tout le monde y gagne.



Les gammes de mobilier en stratifié de Global lui confèrent une position de leadership dans le secteur du mobilier de bureau.



Longtemps avant que les cellules de production ne gagnent la faveur populaire en Amérique du Nord, le fondateur de Global, Saul Feldberg, utilisait déjà ce concept avec succès. En fait, Global est née de la création d'un certain nombre de cellules indépendantes qui, à mesure que l'entreprise prenait de l'ampleur, étaient reproduites au lieu d'être agrandies. Pour Saul Feldberg et Global, ce modèle s'est avéré parfaitement sensé sur le plan des affaires.

F A B R I C A T I O N

Qu'il s'agisse de produits d'entrée de gamme destinés à la vente au détail de masse ou de mobiliers de milieu de gamme produits dans le cadre de projets d'aménagement d'envergure, Global propose des éléments de mobilier – fauteuils, meubles en bois, classeurs et rangements en métal, bureaux en stratifié, systèmes sur panneaux – qui conviennent à tous les cadres de travail. Le succès des méthodes de fabrication de Global repose sur quatre éléments clés : production cellulaire, intégration verticale, livraison juste à temps et, bien entendu, la « Famille Global ».

50 employés, formée de spécialistes de la fabrication, de l'assemblage, du contrôle de la qualité et de l'expédition. Cette équipe est devenue la première « cellule » de production de Global.

Global a toujours été persuadée que les rapports harmonieux entre l'employeur et ses employés se tissent sur un canevas de loyauté et de respect mutuels. Aussi, étant donné que les propriétaires de Global et leurs employés se partagent la gestion de l'ensemble de la chaîne de production, l'approche fondée sur les cellules de production s'est révélée la plus judicieuse et la plus efficiente.

PRODUCTION CELLULAIRE

L'établissement de cellules de production a commencé chez Global sur une échelle que l'on pourrait qualifier de modeste, avec une poignée d'employés et un unique fauteuil portant le nom Express Series™. Celui-ci ayant connu un succès fulgurant, Global a réuni une équipe compacte mais hautement efficace de

La solution mise de l'avant par Global dévoilait tous ses avantages à mesure que croissait la demande, car elle permettait de créer de nouvelles cellules clonées sur la première au fil des besoins. Aujourd'hui, Global possède plus d'une soixantaine d'usines de fabrication et d'assemblage qui fonctionnent toutes sur le



Lorsque le pape Jean-Paul II est venu aux États-Unis en 1988, son agenda a été brusquement modifié afin d'inclure un arrêt imprévu à Philadelphie. Pour l'occasion, 1 000 chaises blanches devaient être fabriquées et livrées en quelques jours. Appelée à la rescousse, Global s'est aussitôt mise à l'œuvre. Dès la fin du premier jour, les châssis, les sièges et le recouvrement étaient terminés. Le lendemain, on procédait à l'assemblage, puis le tout était vérifié, emballé et expédié juste à temps ! Voilà un bel exemple de ce que la philosophie juste à temps, conjuguée à l'attitude « je le peux, donc je le fais » de Global, peut accomplir.



modèle des cellules de production. Les avantages sont multiples : efficacité supérieure, climat de saine concurrence, satisfaction des employés et, surtout, satisfaction de la clientèle.

INTÉGRATION VERTICALE

Dès ses tout débuts, Global était convaincue des avantages de l'intégration verticale. Celle-ci s'est d'ailleurs révélée un système extrêmement efficace, si l'on en juge par les 200 000 éléments de mobilier que Global expédie chaque semaine, dont quelque 70 pour cent des composants sont fabriqués par Global.

L'intégration verticale des usines de Global s'appuie sur un système de gestion des commandes interne qui relie toutes les sociétés membres du groupe entre elles. Dès l'instant où elle est saisie dans le système, chaque nouvelle commande est décomposée en listes détaillées des éléments nécessaires à son exécution, accompagnées d'un calendrier de livraison approprié. De cette façon, les composants sont expédiés aux chaînes de production au fil des besoins. Un système

de gestion en continu coordonne le flux des composants à travers l'ensemble du processus de fabrication jusqu'à l'expédition.

Qu'il s'agisse d'une commande d'un unique fauteuil ou de multiples éléments de mobilier dans le cadre d'un grand projet, toutes les commandes sont exécutées avec promptitude et efficacité, puis livrées une à une ou ensemble selon les besoins. La coordination serrée du système de production permet de réaliser des produits de haute qualité à prix exceptionnels qui sont toujours livrés dans les délais convenus.

LIVRAISON JUSTE À TEMPS (JAT)

Tandis que bon nombre d'entreprises ne voient dans le concept juste à temps qu'une méthode de production qui permet de réduire les stocks et d'abaisser les coûts, Global la considère comme une philosophie d'entreprise positive. La méthode JAT, à laquelle ont souscrit en bloc les employés de Global, transforme le processus de production en un outil stratégique qui rehausse la qualité des produits, réduit les coûts et améliore le service à la clientèle.

La méthode JAT intervient dès la réception de la commande, précisant avec exactitude l'ensemble des opérations requises. Elle continue d'intervenir tout au long du processus de production jusqu'à l'assemblage et la livraison. Les composants qui arrivent le matin sont souvent réexpédiés le jour même sous forme de produits finis.

Les avantages de la philosophie juste à temps sont multiples : participation et satisfaction accrues des employés, réduction des coûts de transport, d'entreposage et d'obsolescence des stocks, amélioration du service à la clientèle, de la satisfaction des clients et de la valeur des produits. Bref, la méthode JAT constitue la clé de voûte de la philosophie de Global à l'égard de la production et le pivot de son équation de valeur.

Global continue d'appliquer sa philosophie inédite – combiner conception avant-gardiste, rendement, qualité et prix abordable – à chacun des produits qu'elle fabrique. Global a connu ses premiers succès grâce à la valeur de ses produits et continue aujourd'hui d'exercer son leadership à ce chapitre.



DISTRIBUTION



Global occupe une position de choix en ce qui a trait à la distribution de ses produits, quels que soient l'endroit ou le moment où ils sont attendus, car son réseau de bureaux de vente, de salles d'exposition et d'installations de fabrication et de distribution fait littéralement le tour du monde.

Au cœur du réseau de Global se trouve un système de distribution unique en son genre qui a été créé et mis au point par Global en Amérique du Nord. À l'échelle mondiale, ce système s'appuie sur des usines et des bureaux de vente établis au Royaume-Uni, en Malaisie, en France, au Brésil et en Australie.

Sur le continent nord-américain, le réseau de distribution de Global compte plus de

2 000 concessionnaires et détaillants. Les approvisionnements sont assurés par 22 centres de distribution régionaux stratégiquement situés et par des programmes de livraison accélérée grâce auxquels les concessionnaires et les clients peuvent compter sur un service hors pair. Global investit en outre massivement dans la formation de son personnel afin de maintenir l'efficacité de son réseau et d'offrir un service irréprochable à ses clients partout dans le monde.

Global a déjà établi des assises solides dans le monde du commerce électronique grâce à son guide électronique Global Express et son système GlobalLINK de commande en ligne. Celui-ci permet aux concessionnaires de Global de consulter en direct le catalogue complet des

produits Global Express, de prendre connaissance des promotions et de passer ou de confirmer des commandes auprès de Global. Le vaste réseau de distribution de Global poursuit ainsi son expansion au rythme de celle de ses usines et de ses bureaux de vente dans le monde.

- Centres de distribution
- ★ Installations de fabrication / Sièges sociaux

N O S C L I E N T S



Global dessert une clientèle très variée œuvrant dans des secteurs aussi diversifiés que l'éducation, l'industrie lourde, l'hospitalité, la cosmétologie et la santé. Petites entreprises, grandes multinationales ou organismes gouvernementaux, chacun a des besoins uniques avec lesquels Global doit composer.

Plusieurs possibilités s'offrent aux clients qui désirent se procurer des produits Global. Les concessionnaires commerciaux et les détaillants répondent aux besoins des petites et moyennes entreprises. Pour leur part, les grandes sociétés et les utilisateurs font appel aux services de concessionnaires qualifiés qui bénéficient du soutien des services des ventes et du marketing de Global, tandis que les clients de certains secteurs particuliers sont servis par des concessionnaires spécialisés avec le concours des installations de fabrication.

Pour Global, ses clients sont tous ceux et celles qui utilisent ses produits dans le cours de leur travail. C'est pourquoi la satisfaction de la clientèle est à ses yeux une réalité de tous les instants qui se conquiert jour après jour, un client à la fois. Aussi Global a-t-elle instauré un programme de contrôle systématique de la qualité qui touche tous les aspects de ses activités, des matières premières aux produits finis juste avant leur expédition, en passant par chacune des étapes du processus de fabrication. Toutes aussi importantes sont les informations relayées par les concessionnaires de Global, tout particulièrement les commentaires des clients eux-mêmes. Chacun des membres de l'équipe de direction et de l'équipe de vente de Global rencontre régulièrement les clients, grands et petits, afin de connaître leur appréciation du service Global.





Global Contract propose une gamme intégrée de mobilier en bois de qualité exceptionnelle destinée aux bureaux de direction.

FORMATION ET

PERFECTIONNEMENT



Au cœur des activités de formation et de perfectionnement de Global se trouve un tout nouvel immeuble de 100 000 pieds carrés, situé à Toronto, au Canada. Œuvre des architectes réputés Moriyama et Teshima, l'immeuble témoigne de l'engagement inébranlable de Global envers la formation et l'information, aujourd'hui et à l'avenir.

Dorénavant le centre stratégique des activités de recherche, de fabrication, de vente et de commercialisation de la société, le Centre du Groupe Global assurera la formation continue des employés, des revendeurs et des clients de Global, leur permettant d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour vendre et promouvoir les produits de Global. Les programmes offriront notamment une formation poussée sur l'utilisation de produits, la gestion des affaires et la promotion des ventes; un programme complet

d'orientation des employés sera également offert.

Le Centre du Groupe Global prend appui sur la philosophie qui animait le tout premier programme de formation des employés de Global... une progression naturelle de la démarche cellulaire de fabrication de Global. À mesure que les procédés de production et de montage étaient mis au point – voire inventés, dans certains cas – les employés acquéraient, de première main et ensemble, les nouvelles compétences nécessaires. Au fil de l'expansion de Global, la société a rationalisé et structuré ses programmes de formation, sans jamais perdre de vue, toutefois, l'esprit d'apprentissage en cours d'emploi qui animait les premiers programmes.

Aujourd'hui, Global est devenue une multinationale comptant des milliers d'employés à l'échelle mondiale. Les programmes de formation qu'elle offre sont hautement

perfectionnés, mais ils demeurent fidèles à cette démarche d'apprentissage. Tous les nouveaux employés de Global sont aussitôt intégrés à une cellule de production afin de profiter de l'expérience de leurs collègues. À mesure qu'ils se familiarisent avec les étapes de chacun des procédés, ils acquièrent peu à peu l'expérience des autres membres de l'équipe. Par la suite, ils auront l'occasion de démontrer en temps et lieu leurs qualités de chef d'équipe et de transmettre leur savoir aux nouveaux employés. Ce genre d'apprentissage favorise la productivité d'équipe en rehaussant la polyvalence des employés. Il dote en outre les cellules de production d'une grande capacité d'adaptation aux nouveaux défis.

Le Centre du Groupe Global aura également pour mission de favoriser les interactions entre les membres de la grande famille internationale de Global et ses clients.



MARKETING ET VENTES



Global connaît par expérience les défis auxquels sont confrontées les entreprises d'aujourd'hui ainsi que les solutions leur permettant de demeurer au sommet. De petite entreprise offrant un unique produit, Global s'est hissée en moins de deux générations au rang de leader mondial dans son domaine. Au cours de son ascension, elle a mis au point une foule de nouvelles technologies et de nouveaux produits exclusifs, et constitué un réseau mondial de vente et de service à la clientèle.

Aujourd'hui, l'ensemble du personnel de vente et de marketing de Global dans le monde est relié par voie électronique, ce qui lui permet non seulement de suivre pas à pas les projets, les commandes et les calendriers de livraison, mais aussi de prévenir les représentants du lancement prochain de nouveaux produits.

Global accorde une grande importance au perfectionnement des connaissances de son personnel de vente et de marketing. C'est

pourquoi celui-ci reçoit une formation exhaustive sur les produits de la société, les procédés de fabrication et les exigences en matière de planification d'aménagements.

La haute direction de Global joue un rôle de premier plan dans les efforts visant à s'assurer que les clients ont accès aux services de gestion d'installations qui sont désormais indissociables du monde des affaires d'aujourd'hui. Les clients et les utilisateurs peuvent compter sur la grande disponibilité des membres de la direction, qui les rencontrent régulièrement afin de connaître leurs attentes et de garder le contact avec les réalités du marché.

Global a compris que les exigences particulières des grandes sociétés fournissent souvent des indications de l'évolution des besoins du marché. Aussi les représentants de Global travaillent-ils étroitement avec le personnel de production afin de repérer les occasions de mettre au point de nouveaux produits.





G L O B A L



e n g l a n d a u s t r a l i a b r a z i l m a l a y s i a



D A N S L E M O N D E

Lorsque sa clientèle a pris la voie de la mondialisation dans les années 1980, Global a elle-même entrepris de déborder les frontières de l'Amérique du Nord afin de mieux la desservir et d'explorer de nouvelles avenues commerciales. Ce faisant, Global a rapidement compris que le succès de son expansion internationale nécessitait la même vigueur, la même vision et le même investissement en méthodes de production exclusives que ceux qui avaient présidé à sa croissance en Amérique du Nord.

Au début des années 1990, Global inaugurerait une première usine au sud de Kuala Lumpur, en Malaisie. Aujourd'hui, cette usine de fabrication de systèmes sur panneaux et de fauteuils occupe une position stratégique lui permettant de desservir les marchés en plein essor de Singapour, de la Malaisie, de Hong Kong et du Japon.

En 1992, Global ouvrait son premier bureau de vente en France et en 1993, elle se portait acquéreur d'un fabricant de fauteuils au

Royaume-Uni. En 1998, l'usine britannique avait pris une expansion considérable et abritait désormais des installations de pointe sur 150 000 pieds carrés de superficie qui allaient permettre à Global de faire une percée sur les marchés suédois, danois et allemand par l'intermédiaire de concessionnaires locaux.

En 1995, Global s'établissait en Australie grâce à l'acquisition d'une participation dans une usine de Sydney, suivie en 1999 par l'acquisition d'une participation dans Mobilinea, un important fabricant de mobilier de bureau brésilien. Depuis, Global a étendu son réseau de distribution au Brésil, en Uruguay, en Argentine, au Venezuela, au Pérou, au Chili et en Amérique centrale.

Le statut conféré par ses usines, ses bureaux et ses salles d'exposition à l'échelle internationale a permis à Global d'établir des relations d'affaires avec des concessionnaires et des grossistes étrangers. Ce faisant, Global a réduit considérablement les délais de livraison en évitant les

inévitables complications occasionnées par les importations et les formalités douanières. Global entame ce nouveau millénaire avec des installations à la fine pointe de la technologie qui lui permettront de servir efficacement le marché en plein essor de l'Europe. Global élargira sa part du marché au Brésil, en Argentine et en Uruguay grâce à son récent partenariat de fabrication au Brésil.

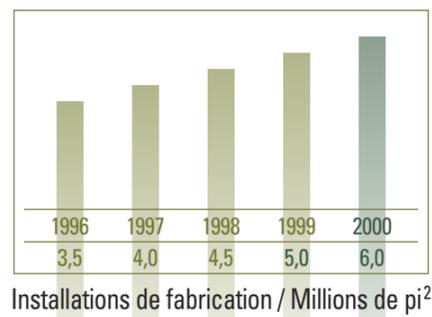
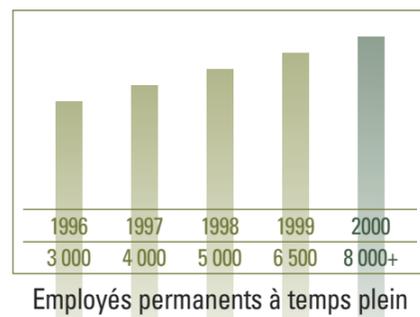
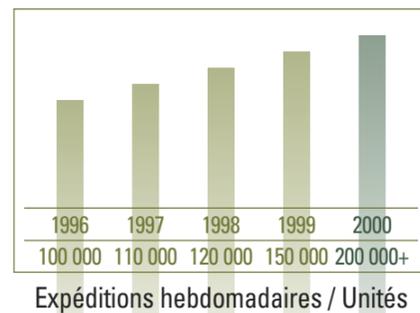
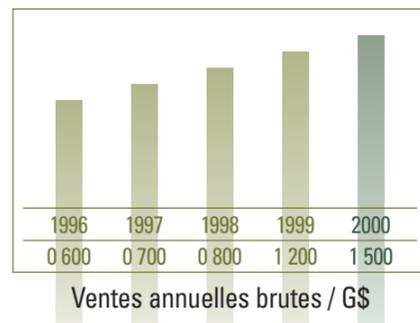


Global Contract
fabrique un système
de bureau
pleinement intégré
destiné aux
environnements
de travail ouverts
et fermés.

PROSPÉRITÉ FINANCIÈRE



La croissance remarquable des sociétés membres du groupe Global ainsi que leur excellente santé financière découlent de l'adoption de certaines philosophies d'affaires fondamentales. Mais plus importante encore est l'approche exclusive de Global en matière de développement de nouveaux produits : les entreprises de fabrication et d'assemblage appartiennent aux mêmes intérêts et sont étroitement intégrées au sein d'une structure verticale interdépendante; les centres de distribution qui appartiennent au groupe sont stratégiquement situés en fonction des marchés clés de l'Amérique du Nord; une grande partie des gains réalisés chaque année au chapitre des nouveaux produits et des méthodes de distribution est réinvestie; enfin, le groupe poursuit son expansion à l'échelle mondiale et jouit d'une main-d'œuvre stable, loyale, motivée et hautement qualifiée.



Global commercialise un vaste éventail de fauteuils et de mobilier de bureau d'entrée de gamme et de catégorie commerciale sur les marchés de l'Amérique du Nord. Sur le plan international, la société est connue sous les raisons sociales GGI ou Global Group International.



Global Contract commercialise une gamme complète de mobilier de milieu de gamme à l'intention des spécialistes en aménagement et des grandes sociétés, par l'intermédiaire d'un réseau de concessionnaires interreliés.



Global est affiliée à Teknion Corporation, un fabricant de mobilier de bureau de haut niveau devenu société ouverte en 1998. Fondée par Global en 1980, Teknion distribue ses produits et systèmes de bureau dans le monde entier par l'intermédiaire d'un réseau de concessionnaires et de revendeurs indépendants.



Saul Feldberg
Président du conseil,
International



Joel Appel
Président du conseil,
États-Unis



David Feldberg
Vice-président du conseil,
International

P E R S P E C T I V E S

Depuis plus de trente ans, Saul Feldberg et Joel Appel font profiter Global de leur leadership et de leur vision. Fondateur du groupe Global, Saul Feldberg a donné corps à sa vision de la famille Global en érigeant une vaste infrastructure de production entièrement intégrée et en réinvestissant les profits dans la croissance de son entreprise. Joel Appel, fondateur de Global Industries Inc., a apporté à Global les avantages de son propre système national de distribution aux États-Unis. Ensemble, ils sont en grande partie responsables de la passion et du succès qui ont animé la croissance de Global de sa naissance jusqu'à sa consécration au rang de société multinationale.

La famille Global entame le XXI^e siècle guidée par une nouvelle génération de hauts dirigeants. Sous la direction de David Feldberg – vice-président du conseil de Global, président de Teknion et fils de Saul Feldberg – l'équipe s'attaque désormais à façonner la vision de Global aux défis qui l'attendent au cours des prochaines grandes étapes de son périple.

Depuis sa fondation en 1966, Global est devenue le cinquième fabricant mondial de mobilier de bureau. Non seulement Global a-t-elle pris de l'envergure au cours de cette période, elle a également étendu ses ramifications aux quatre coins du monde.

En dépit des changements qui bouleversent le monde, certaines valeurs fondamentales

animent toujours la vision de Global. Tous les membres de la famille Global de par le monde sont encore unis par des liens étroits de loyauté et d'entraide mutuelle. Global est toujours convaincue que la conduite des affaires et le respect de l'environnement sont des éléments indissociables. L'objectif premier de Global consiste toujours à fabriquer et à mettre en marché des produits de qualité à prix raisonnables. En fait, Global propose toujours son tout premier produit sur le marché, selon les mêmes standards de qualité et à un prix encore plus abordable qu'auparavant.

Dans un monde où le changement et la stabilité s'opposent sans relâche, que réserve l'avenir à Global ? Quel impact Global peut-elle avoir sur le futur ? Rien n'est assuré dans ce monde, et rien ne peut être obtenu sans effort. C'est pourquoi Global entend poursuivre son rôle de leader de l'industrie, asseoir sa position dans ses marchés actuels et conquérir de nouveaux marchés. Global n'est pas sans savoir que sa croissance s'accompagnera de défis sans cesse plus lourds, mais elle sait également que les valeurs qui l'ont soutenue tout au long de son parcours lui permettront de relever ces défis et de poursuivre son ascension vers les plus hauts sommets.



L'avenir nous appartient



GLOBAL

GLOBALContract

GGI

Le Centre du Groupe Global 1350, chemin Flint, Toronto, Canada M3J 2J7 tél. (416) 650-6500 téléc. (416) 661-5671

560, chemin Supertest, Downsview (Ontario) Canada M3J 2M6 tél. (416) 661-3660 téléc. (416) 661-4300

17 West Stow Road, Marlton, New Jersey USA 08053 tél. 1-800-220-1900 tél. (856) 596-3390 téléc. (856) 596-5684

Visitez-nous sur Internet à www.globaltotaloffice.com et à www.globalcontract.com