

Le laboratoire Delta de FYidoctors : des verres de première qualité fabriqués au Canada

L'évolution est inévitable dans tous les domaines. Y compris dans l'industrie canadienne de l'optique. Les dernières années ont été marquées par une augmentation des regroupements et de la concurrence. Dans cette lancée, de nombreux laboratoires ophtalmiques utilisés par les cliniques et les détaillants ont décidé de délocaliser la fabrication à l'étranger.

En 2015, après l'acquisition d'Allied Lab en 2008, FYidoctors a déplacé son laboratoire dans une nouvelle installation de pointe à Delta, en Colombie-Britannique. L'entreprise s'est ensuite grandement développée et le laboratoire fabrique aujourd'hui 12 000 paires de lunettes par semaine. Au cours des trois dernières années seulement, FYidoctors a investi environ 10 millions de dollars dans l'installation, pour en faire un véritable facteur de différenciation. On y fabrique des verres et des traitements de première qualité au moyen des technologies les plus novatrices et les plus récentes sur le marché. Le tout, sous un même toit.

Nous avons rencontré Nancy Morison, vice-présidente du laboratoire ophtalmique de Delta et vétérante de l'industrie. Nancy dirige l'équipe de FYidoctors à Delta et bâtit une culture de l'excellence afin de veiller à ce que les patients et clients de FYidoctors reçoivent des lunettes de première qualité.

Qu'est-ce qui différencie FYidoctors et quelle est la contribution du laboratoire Delta?

« Tout d'abord, nous sommes une entreprise entièrement intégrée verticalement et nous sommes encore au Canada! Ce que je veux dire par là, c'est que de nombreux concurrents produisent maintenant leurs verres à l'étranger, et de nombreux autres laboratoires ont réduit leur capacité au cours des dernières années. Pour réduire les coûts, il est de plus en plus courant de fabriquer en Chine, en Inde et en Thaïlande, entre autres. Nous produisons environ 2 500 paires de lunettes sur mesure par jour, et nous sommes ouverts six jours par semaine, 24 heures par jour. »

« Ensuite, nous utilisons des matériaux, des traitements et des appareils de première qualité, et nous avons développé une solide expertise en optimisation de la chaîne d'approvisionnement.

Qu'il s'agisse de notre gamme exclusive de montures, Sacori, ou de nos quelque 3 000 autres gammes, nous nous démarquons par la qualité de nos verres qui reflète l'excellence de nos produits. »

« Pour terminer, nous investissons dans les technologies. C'est dans notre ADN. Aujourd'hui, on nous considère comme le laboratoire ophtalmique le plus perfectionné au Canada d'un point de vue technologique. Pourquoi? Parce que nous choisissons de ne pas délocaliser la fabrication à l'étranger et de plutôt investir d'importantes sommes dans les technologies chez nous, à Delta, afin de nous tailler une place concurrentielle sur le marché canadien. Le fait de disposer de technologies de pointe et d'une chaîne d'approvisionnement optimisée à l'interne permet à notre organisation d'être très efficace en matière de coûts de main-d'œuvre et d'expédition/importation. »

Au cours des trois dernières années, le laboratoire Delta a fait des investissements majeurs.

Quelle technologie utilisez-vous?

« Nous n'utilisons pas qu'une seule technologie, mais toutes les meilleures technologies sur le marché. C'est ainsi que nous réussissons à fabriquer les meilleurs produits. Notre approche est unique : nous choisissons ce qu'il y a de meilleur en matière de technologies, de fournisseurs, de matières premières et de concepts. Des ébaucheuses et polisseuses Schneider aux traitements, procédés et chambres Satisloh, en passant par les meuleuses MEI. Nous assurons une intégration logicielle complète entre les cliniques, le laboratoire et nos principaux partenaires. Tout cela permet un bon rapport coût-efficacité, des produits incroyables et un service exceptionnel pour nos cliniques et magasins et, en fin de compte, pour nos patients. »

FYidocors jouit d'une culture forte et saine, et il semble que vous ayez réussi à créer un excellent environnement de travail à Delta. Pourriez-vous nous en parler?

« La culture de FYi est principalement fondée sur le coaching : nous partageons quotidiennement nos connaissances et idées avec nos coéquipiers. Nous avons une belle cohésion et nous aimons nous entraider et travailler ensemble. Notre culture et notre esprit axé sur le coaching sont très

différents des autres environnements de fabrication et de distribution que j'ai connus. Nous avons à cœur le produit et la qualité, et nous choisissons d'être disponibles pour assurer la réussite de nos opérations. Nous avons également connu une forte croissance grâce à notre réseau de cliniques qui s'élargit constamment et à nos investissements dans la chaîne d'approvisionnement. Et comme j'aime si bien le dire, la croissance engendre l'optimisme, et l'optimisme et l'amélioration continue sont les clés de notre culture. »

Faits saillants sur le laboratoire Delta :

- Création d'Allied Lab en 2001
- Acquisition d'Allied Lab par FYidoctors en 2008
- Ouverture de la nouvelle installation perfectionnée en 2015
- 13 000 paires de lunettes fabriquées par semaine
- 220 employés
- 104 000 verres fabriqués par mois
- 10 M\$ investis en améliorations depuis 2019