



Comment CRH utilise Cognibox pour réduire les risques
et améliorer la communication avec ses fournisseurs

UNE HISTOIRE DU GROUPE CRH CANADA INC.

APERÇU

Le Groupe CRH Canada inc. utilise un système de gestion de la conformité destiné à ses fournisseurs depuis 2008, mais a récemment remarqué que celui-ci présentait des limites qui l'empêchaient d'atteindre les objectifs désirés.

Shannon Truax-Wardell, directrice de la santé et de la sécurité au travail au Groupe CRH Canada inc., a donc pris l'initiative de trouver une nouvelle solution de gestion des fournisseurs qui répondrait mieux à leurs besoins.

« L'entreprise avec laquelle nous faisons affaire a été rachetée et a fait l'objet d'une réorganisation. Nous avons eu du mal à nous adapter à leur changement de culture », a-t-elle affirmé.

« Leur nouvelle philosophie utilisait une approche plus passive et plus coûteuse. J'ai commencé à explorer de nouvelles options puisque le programme offert ne correspondait plus à nos besoins. »

LES DÉFIS

Disposer des bons outils

De nombreuses organisations pensent qu'il est plus facile et plus rentable de gérer la conformité à l'interne. Mais l'étendue et la complexité de la qualification des fournisseurs rendent les suivis manuels fastidieux. C'est une leçon que Le Groupe CRH Canada inc. a apprise très tôt :

« Lorsque nous avons commencé cette aventure, notre entreprise ne s'occupait que de l'essentiel. C'est aux équipes opérationnelles que revenait la gestion des activités quotidiennes – et le suivi réalisé n'était pas efficace. La plupart des employés saisissaient manuellement les données dans des feuilles de calcul. »

Combiner une saisie non automatisée des données et une industrie qui a de nombreux critères de qualification se traduit par une gestion de la conformité longue et potentiellement inexacte.

« Nous avons réalisé que la charge de travail liée à la gestion de notre main d'œuvre externe dépassait la capacité de notre système interne. », a expliqué madame Truax-Wardell.

Faire la transition vers un nouveau système

Bien entendu, modifier des processus en place depuis plus de dix ans amène souvent une certaine résistance, tant à l'interne que chez les fournisseurs habitués avec le système existant.



« Les dangers liés à la construction routière sont nombreux. L'exploitation minière, le dynamitage et l'excavation présentent également des risques uniques. Tous nos fournisseurs évoluent eux aussi dans ce type d'environnement. Disposer d'une solution permettant de nous assurer qu'ils appliquent les mêmes normes que les nôtres est essentiel. »

Shannon Truax-Wardell
Directrice de la santé et de la sécurité au travail au Groupe CRH Canada inc.



Communiquer avec les fournisseurs

Comme la plupart des entreprises faisant appel à des fournisseurs, Le Groupe CRH Canada inc. souhaite maintenir une communication et un suivi continu avec ces derniers. Il peut s'agir de mises à jour importantes, telles que des protocoles de sécurité révisés ou d'autres informations pertinentes qui doivent être transmises à un groupe ou à l'ensemble des fournisseurs.

En l'absence d'un système permettant une communication de masse des consignes de sécurité ou un suivi de la qualification des fournisseurs, Le Groupe CRH Canada inc. était contrainte de contacter manuellement chaque entreprise pour leur partager des renseignements.

« Notre précédente solution ne disposait pas des outils nécessaires pour assurer le suivi de la qualification des fournisseurs. À titre d'exemple, nous exigeons des certificats de décharge de la CNESST tous les deux mois – mais si nous en obtenions ne serait-ce qu'un, nous nous considérons comme chanceux », a expliqué madame Truax-Wardell.

LA SOLUTION

Au cours de ses recherches sur les différents systèmes de gestion de la conformité offerts sur le marché, madame Truax-Wardell n'a entendu que des éloges sur Cognibox. Étant donné que de nombreux fournisseurs du Groupe CRH Canada inc. exercent leurs activités à partir du Québec, le fait que Cognibox soit solidement implantée dans cette provinc.e et que sa solution offre un soutien multilingue a été un facteur clé de différenciation par rapport à la concurrence.



« Plusieurs de nos fournisseurs basés au Québec qui avaient déjà utilisé Cognibox dans le passé ont fourni des commentaires positifs par rapport à leurs expériences avec la plateforme. »

Shannon Truax-Wardell
Directrice de la santé et de la sécurité au travail au Groupe CRH Canada inc.



Au-delà de son succès avéré dans la provinc.e et à l'étranger, ce sont les trois éléments clés ci-dessous qui ont finalement conduit Le Groupe CRH Canada inc. à choisir Cognibox pour la qualification et l'administration de ses fournisseurs.

Une plateforme spécialement conçue pour la gestion de la conformité

Le suivi de la qualification des fournisseurs et l'obtention des documents nécessaires se sont avérés difficiles avec la solution utilisée auparavant par Le Groupe CRH Canada inc.. Avec Cognibox, ce n'est plus un problème :



« Nous utilisons désormais un système qui nous aide à suivre ces processus. Tous nos fournisseurs, quel que soit leur statut, sont entrés dans Cognibox. Et pour accéder à nos sites et recevoir un bon de commande pour services rendus, ils doivent être qualifiés dans Cognibox. »

Shannon Truax-Wardell

Directrice de la santé et de la sécurité au travail au Groupe CRH Canada inc.



« Ce qui a vraiment facilité la transition, c'est le service que Cognibox était prêt à offrir à nos fournisseurs. Le fait de disposer d'un système offert en français et en anglais a été un argument décisif pour nous – cela a permis d'éliminer toutes les inquiétudes que nous aurions pu avoir en travaillant au Québec. Nos fournisseurs québécois ont d'ailleurs accueilli très favorablement notre décision de passer à Cognibox. »

Une équipe dévouée et centrée sur la réussite des clients

L'équipe dynamique et enthousiaste de Cognibox qui est au service de la réussite des clients a été un autre atout important du nouveau système de gestion de la conformité du Groupe CRH Canada inc. :

« Dès le départ, l'équipe Cognibox a travaillé en étroite collaboration avec nous pour établir nos besoins en matière de conformité. Pendant la phase de transition, nous avons organisé des séances de discussion ouverte, une approche très différente de celle à laquelle nos fournisseurs avaient été habitués. L'équipe Cognibox nous a fourni des documents qui expliquaient en quoi ce changement était bénéfique pour l'organisation et les fournisseurs. »

Grâce à son soutien continu, l'équipe Cognibox a non seulement facilité l'intégration des fournisseurs pendant la transition, mais elle nous a aussi fait gagner du temps en s'occupant d'éléments qui n'étaient pas pris en charge par la plateforme précédente :

« Non seulement les agents du service à la clientèle ont fait tout ce que nous leur avons demandé, mais ils sont allés au-delà de nos attentes, a expliqué madame Truax-Wardell. « Chaque fois que nous avons des questions, nous recevions une réponse de Cognibox dans les vingt-quatre heures, nous permettant ainsi de bien soutenir nos fournisseurs. »

Un canal de communication efficace pour les fournisseurs

L'une des fonctionnalités de Cognibox les plus utilisées par Le Groupe CRH Canada inc. est le Babillard. Le Babillard est un module servant à communiquer des renseignements importants aux fournisseurs, soit en masse ou en ciblant des groupes particuliers. Il permet également de vérifier que les fournisseurs voient et lisent les communications.

« Nous adorons le module Babillard. Le fait que nous puissions voir s'ils ont lu nos mises à jour est un énorme avantage. Par exemple, il est arrivé qu'un fournisseur ne suive pas le protocole, et nous avons pu vérifier qu'il n'avait pas lu la mise à jour sur le Babillard et ainsi, agir en conséquence. »

Le Groupe CRH Canada inc. utilise également le Babillard pour communiquer son programme d'isolation et de cadenassage à tous ses fournisseurs :

« Nous avons téléversé sur le Babillard nos 18 règles de survie en matière de sécurité. Cela nous aide à établir les attentes à l'égard de nos fournisseurs, afin que nous soyons sur la même longueur d'onde avant de commencer à travailler sur un nouveau projet. Tout le monde a accès aux renseignements affichés. C'est une solution beaucoup plus facile que d'envoyer individuellement des courriels à tous les membres de notre équipe de l'approvisionnement. »

LA PERFORMANCE ET LES RÉSULTATS

Des gains de temps considérables

Après l'implantation de Cognibox, Le Groupe CRH Canada inc. a constaté une augmentation notable de l'efficacité de ses experts en santé et sécurité :



« Le fait d'avoir un partenaire comme Cognibox a permis à nos professionnels de la sécurité de réaliser un gain de temps d'au moins 15 % dans leur journée, et donc d'être plus actifs sur le terrain et de se concentrer sur leurs principales responsabilités »

Shannon Truax-Wardell
Directrice de la santé et de la sécurité au travail au Groupe CRH Canada inc.

Une gestion rentable des fournisseurs

Au-delà des gains de temps, Le Groupe CRH Canada inc. reconnaît également l'incidence positive de Cognibox sur son budget et ses dépenses.

« Le tarif compétitif de Cognibox nous a permis de réaliser des économies de coûts importantes dans nos opérations quotidiennes. Si nous avions voulu faire nous-mêmes ce que Cognibox fait, la création du système nous aurait coûté très cher et il nous aurait fallu embaucher des spécialistes en gestion de la conformité. »

Une transition sans heurts

Tandis que le changement de système de gestion de la conformité semblait un défi de taille au départ, Cognibox a fait en sorte que Le Groupe CRH Canada inc. et son bassin de fournisseurs puissent facilement passer à la nouvelle application.

« Cognibox a fait des miracles pour intégrer tous nos fournisseurs à sa plateforme, tout en veillant à la migration des données de notre système précédent. L'équipe a ensuite assuré le suivi auprès de chacun d'eux pour vérifier qu'ils étaient conformes et a aidé ceux qui avaient besoin de renouveler leur qualification. »

Des fournisseurs informés et satisfaits

Selon les commentaires recueillis par madame Truax-Wardell, les fournisseurs ont trouvé la transition vers Cognibox très facile. Elle a également constaté une meilleure communication et un engagement accru de leur part, ce qui a permis d'optimiser le travail et les processus, tout en rehaussant la sécurité :

« L'utilisation de Cognibox contribue à réduire les risques non seulement sur les sites, mais également pour la population en général. »

À PROPOS DU GROUPE CRH CANADA INC.

Le Groupe CRH Canada inc., est un chef de file et une figure d'avant-garde dans l'industrie du ciment. Depuis plus de 137 ans, elle produit du ciment Portland et du ciment à maçonner pour la construction d'autoroutes, de ponts, de complexes commerciaux et industriels, ainsi que de maisons unifamiliales et multifamiliales pour assurer la vitalité économique et la qualité de vie aux États-Unis.

À PROPOS DE COGNIBOX

Depuis 2005, Cognibox fournit des solutions complètes de gestion des fournisseurs, de conformité des travailleurs et d'apprentissage qui soutiennent les organisations dans leur quête d'un environnement de travail plus sécuritaire et efficace. Cognibox offre aussi des services professionnels spécialisés pour accompagner les entreprises dans leurs processus de sécurité de la chaîne d'approvisionnement et de contrôle des risques. Guidée par ses valeurs fondamentales de transparence et d'excellence, l'approche flexible et centrée sur le client de Cognibox est primordiale pour l'expérience client, et sert plus de 200 000 membres. Pour en savoir plus, visitez www.cognibox.com.



1 (877) 746-5653
info@cognibox.com
cognibox.com

Tous droits réservés