

ÉTUDE de CAS

Passer à un autre système de gestion des sous-traitants sans accroc tout en augmentant leur implication



**UN LEADER NORD-AMÉRICAIN
DE L'INDUSTRIE DE L'ACIER**



Après 8 ans avec un système tiers de gestion de la sous-traitance dit « standardisé », ce chef de file mondial dans la production et la transformation de l'acier change de solution et migre vers Cognibox afin de faciliter et améliorer l'expérience de qualification de ses sous-traitants et propulser son programme de gestion des risques à un niveau supérieur pour mieux diriger ses initiatives SST auprès des travailleurs se présentant sur ses sites.

POURQUOI AVOIR DÉCIDÉ DE CHANGER?

Améliorer l'expérience de qualification des sous-traitants

La clé du succès d'un programme de gestion des risques repose principalement sur la collaboration des travailleurs.

Pour cette aciérie, l'expérience négative des sous-traitants avec le logiciel et le service du fournisseur a eu un impact direct sur leur participation, leur rapidité à répondre aux requêtes et leur volonté à maintenir le niveau de conformité demandé. Par conséquent, l'entreprise enregistrait des retards dans la qualification, des surcharges de travail et des pertes de temps importantes dans les projets.

LE DÉFI

Les irritants soulevés par les sous-traitants vis-à-vis le logiciel initial étaient nombreux et de causes variées.

- Un processus lourd et complexe, non personnalisé.
- Une solution ne permettant pas d'inclure tous les types de travailleurs externes devant se présenter sur les sites (transporteurs, journaliers, etc.).
- Un service d'accompagnement non collaboratif où aucune piste de solution ni conseil ne sont offerts pour aider les sous-traitants à se conformer.
- Une absence de feedback du fournisseur face aux plaintes et demandes d'amélioration déposées par les utilisateurs.
- Un manque de flexibilité de la solution, notamment dû au système de validation automatique des documents.
- Des frais d'inscription élevés.

Se doter d'un logiciel plus performant

La préqualification des sous-traitants est un élément clé du programme de gestion des risques de cette aciérie, mais n'est pas une fin en soi.

Les dirigeants souhaitaient se tourner vers une solution plus performante et plus flexible afin d'adresser les principales insatisfactions de leurs sous-traitants et optimiser leur programme de gestion de la sous-traitance.

Centraliser l'ensemble des entrepreneurs et vérifier facilement leur conformité en veillant à ce que les formations, les certifications et les qualifications professionnelles inscrites à leur dossier soient valides, à jour et respectent les exigences pour les travaux impartis sont des éléments forts d'un bon programme de gestion des risques.

5 FACTEURS CLÉS POUR UNE TRANSITION RÉUSSIE

Les experts Cognibox, avec l'implication des dirigeants de l'aciérie et de leurs sous-traitants, ont identifié les éléments cruciaux pour assurer une transition gagnante et harmonieuse.

1. L'ANALYSE DES BESOINS

Une analyse consciencieuse a été effectuée pour bien comprendre les besoins actuels et futurs afin d'adapter la solution en fonction de leurs réalités et leurs objectifs d'affaires.

- Regagner la confiance et la satisfaction des principales parties prenantes, les sous-traitants, et bien gérer le changement auprès des utilisateurs internes.
- Se doter d'un processus centralisé et uniforme de qualification pour tous les types d'entrepreneurs, tant ceux à haut qu'à bas risques.
- Améliorer le processus de gestion et de validation des documents sans compromettre la rigueur.
- Avoir une vue détaillée des formations, des certifications et des qualifications professionnelles de chaque employé de chaque sous-traitant se présentant sur les sites.
- S'assurer, à l'aide de la plateforme Cognibox et du soutien administratif offert, que l'ensemble des entrepreneurs qui effectue des travaux sur les sites de la compagnie rencontre les exigences corporatives au niveau des assurances, de la formation, de la santé et sécurité au travail et de l'environnement.

2. L'EXPÉRIENCE GLOBALE

La convivialité de la plateforme et le soutien offert sont deux éléments qui font une grande différence au quotidien.

Les sous-traitants affirment que Cognibox est beaucoup plus simple d'utilisation que le logiciel précédemment utilisé.

« La navigation dans Cognibox est conviviale. J'étais prêt à détester le système, mais j'ai eu une très bonne expérience. Bravo pour la facilité de téléchargement des documents avec le glisser-déposer. »

Superviseur

3. LA FACILITÉ D'IMPLANTATION ET DE MISE EN ŒUVRE

Un service clés en main

La prise en charge complète de l'implantation, de la gestion du changement et l'accompagnement personnalisé par l'équipe Cognibox se sont avérés un gage de réussite, dans un contexte où les ressources internes de la compagnie demeuraient limitées.

4. L'ADOPTION D'UNE APPROCHE FLEXIBLE PLUTÔT QUE STANDARDISÉE

Comme l'indique le tableau suivant, il existe deux approches où chacune présente des différences significatives lors du choix d'un système de conformité des entrepreneurs externes.

Après avoir utilisé une solution standardisée pendant 8 ans, l'entreprise a réalisé qu'une méthode flexible correspondait mieux à leur philosophie de gestion et au type de relation souhaitée avec leurs sous-traitants.

Donneur d'ordres	Ancien logiciel Approche standardisée (One-size-fits-all)	Cognibox Approche flexible (Personnalisée)
Préparation initiale	Le client applique les critères d'évaluation du fournisseur de système Exige moins de préparation de la part du client	Le client détermine ses critères d'évaluation conjointement avec le fournisseur qui l'informe des meilleures pratiques Demande plus de préparation de la part du client au départ
Critère d'évaluation du sous-traitant	Le sous-traitant est évalué en fonction de critères prédéterminés et standardisés	Le sous-traitant est évalué en fonction des critères et des standards de l'entreprise
Implantation	L'implantation est fortement standardisée et formatée en fonction des exigences propres à certaines industries (ex.: le secteur pétrolier)	Le client définit ses propres exigences, standards et priorités en fonction des besoins spécifiques à sa compagnie
Engagement du sous-traitant	Le sous-traitant s'engage à respecter les critères d'évaluation définis par le fournisseur du système	Le sous-traitant s'engage à respecter les critères d'évaluation définis par l'entreprise
Quantité d'information recueillie	Souvent excessive et pas toujours en lien avec la nature des travaux réalisés par le sous-traitant	Plus spécifique en fonction de la tâche à réaliser et/ou du niveau de risque
Temps requis pour compléter le dossier	Très demandant en termes d'heures pour le sous-traitant	Adapté en fonction du besoin réel de l'acheteur
Coût de l'abonnement pour le sous-traitant	Tarification en fonction du nombre total d'employés dans l'entreprise du sous-traitant	Tarification en fonction du nombre d'employés devant se présenter sur les sites du donneur d'ordres
Adoption et participation des sous-traitants	Plus ardue	Plus aisée

HISTOIRE À SUCCÈS DE L'APPROCHE FLEXIBLE

Validation des documents

L'étude minutieuse des réponses données aux questionnaires et des documents fournis est une amélioration sans borne pour les sous-traitants. En effet, l'équipe du service à la clientèle de Cognibox lit chacun des documents et analyse en détail toutes les informations soumises.



L'approbation du document est basée sur la qualité de ce dernier et non uniquement sur la présence ou l'absence de mots clés.

Questionnaire de qualification

La possibilité d'adapter les questionnaires par type de sous-traitant permet désormais à cette aciérie de traiter, dans une même plateforme, la qualification de tous les types d'entrepreneurs devant effectuer des travaux sur ses sites.



L'entreprise identifie, évalue et gère les risques de manière centralisée.

De 65 sous-traitants dans l'ancien système, ce nombre a doublé pour atteindre près de 150, confirmant ainsi que l'approche flexible qui centralise la gestion de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement est beaucoup plus inclusive et appréciée par les entrepreneurs.

5. L'IMPORTANCE DE LA FORMATION

La facilité qu'ont les utilisateurs internes à naviguer dans le système et à trouver l'information nécessaire à leur travail est un facteur de succès essentiel lors du passage vers un nouveau logiciel.

Afin d'assurer une transition harmonieuse et de réduire au maximum la résistance interne, autant du côté de l'entreprise que des sous-traitants, les experts Cognibox ont organisé plusieurs séances d'information et de formation. Ces rencontres ont permis d'adresser les principaux enjeux de chaque partie prenante.

« Puisque les sous-traitants avaient eu une mauvaise expérience avec l'autre fournisseur, il a été très important pour nous de fournir un soutien personnalisé via des séances d'information et des ateliers de formation, d'être à l'écoute, bref de rendre la transition douce et agréable. »

Annie Riopel-Meunier, Chargée de projet - Implantation, Cognibox

Tous les utilisateurs peuvent compter à tout moment, même après l'implantation, sur le soutien d'un chargé de compte dédié et sur l'équipe du service à la clientèle de Cognibox pour les guider dans la plateforme et les aider à se conformer.

« Notre entreprise est membre de plusieurs solutions de gestion de sous-traitants et Cognibox est de loin l'option la plus simple et la plus conviviale. Leur équipe du service à la clientèle fournit un excellent service et est agréable. Si seulement toutes les entreprises utilisaient Cognibox! »

Maria Zajac, Zelus Material Handling Inc.

COMMENT S'EST DÉROULÉE LA TRANSITION D'UN SYSTÈME À L'AUTRE

				
145 sous-traitants transférés vers Cognibox alors que le projet initial en visait 65 - Ce qui signifie un bond de 225 %!	Adhésion positive à la nouvelle plateforme de la part des sous-traitants - Plus de 87 % atteignent le niveau de conformité demandé	Transition faite en 1 an, sans aucune résistance	Savoir que les sous-traitants collaboreraient mieux a suffi pour motiver tous les usagers à utiliser un nouveau système	Formation, communication et intégration, l'équipe Cognibox a pris en charge chaque étape de la transition

La transition des sous-traitants vers la nouvelle solution

Le transfert de l'ensemble des entrepreneurs s'est réparti sur une année. Au moment de l'expiration de leur abonnement dans l'ancien système, les sous-traitants complétaient le processus de qualification dans Cognibox.

Au niveau du questionnaire de qualification

L'évaluation initiale des besoins du client combiné à l'expertise de Cognibox a permis un partage des meilleures pratiques de l'industrie et la définition d'un questionnaire de qualification adapté aux différents types de sous-traitants en fonction de la nature des travaux et des besoins spécifiques des différents sites de l'aciérie.

« Le processus d'abonnement à Cognibox s'est fait sans résistance. Les sous-traitants ont très bien collaboré. Puisqu'ils étaient déjà familiers avec le concept, compléter le processus de qualification dans un logiciel ou dans l'autre ne changeait rien pour eux. Ils étaient en fait plutôt contents de quitter l'ancien système. »

Annie Riopel-Meunier, Chargée de projet - Implantation, Cognibox

LA PERFORMANCE ET LES RÉSULTATS

Concrètement, le succès de la transition vers Cognibox se traduit par :

- Un processus de validation des documents axé sur la compréhension des informations présentées.
- Une centralisation de l'ensemble des renseignements de tous les types de sous-traitants.
- Une tarification moindre pour les sous-traitants et un coût total inférieur pour le client.
- Une plus grande rigueur dans le suivi des documents critiques soit le certificat de décharge émis par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et les certificats d'assurance.
- Une meilleure collaboration de la part des sous-traitants lors de leur qualification grâce aux services-conseils de l'équipe Cognibox.
- Une vision globale instantanée du niveau de conformité de chaque entrepreneur se présentant sur les sites.
- Une adoption positive et une faible résistance au changement de la part des usagers.

Changer de système fût une décision importante, mais le jeu en a valu la chandelle.

Migrer vers Cognibox a permis aux sous-traitants de compléter le processus de qualification plus rapidement. Depuis, l'aciérie remarque moins de retard dans les travaux. Avec Cognibox, l'entreprise est en mesure d'atteindre ses objectifs ambitieux en matière de gestion des risques liés à la conformité de ses sous-traitants et a l'opportunité de faire évoluer l'outil selon ses objectifs à plus long terme.

À PROPOS DE COGNIBOX

Leader canadien de la gestion du risque et de la conformité des sous-traitants, Cognibox propose l'une des solutions les plus complètes et flexibles sur le marché. Plus de 125 clients en Amérique du Nord utilisent Cognibox afin de gérer les risques liés à la sous-traitance spécifique à leur secteur d'activité. Sa solution combine à la fois l'expertise, le logiciel, la formation et un service complet d'impartition, incluant le soutien administratif.

La communauté Cognibox compte aujourd'hui plus de 200 000 membres – sous-traitants et employés de sous-traitants – ce qui permet aux donneurs d'ordres de travailler avec les sous-traitants et fournisseurs les plus performants de l'industrie dans les domaines de la santé et sécurité au travail, de l'environnement, du développement durable, de la qualité et de la conformité réglementaire. Pour en savoir plus, visitez **www.cognibox.com**.

COGNIBOX

1 (877) 746-5653

info@cognibox.com
cognibox.com

