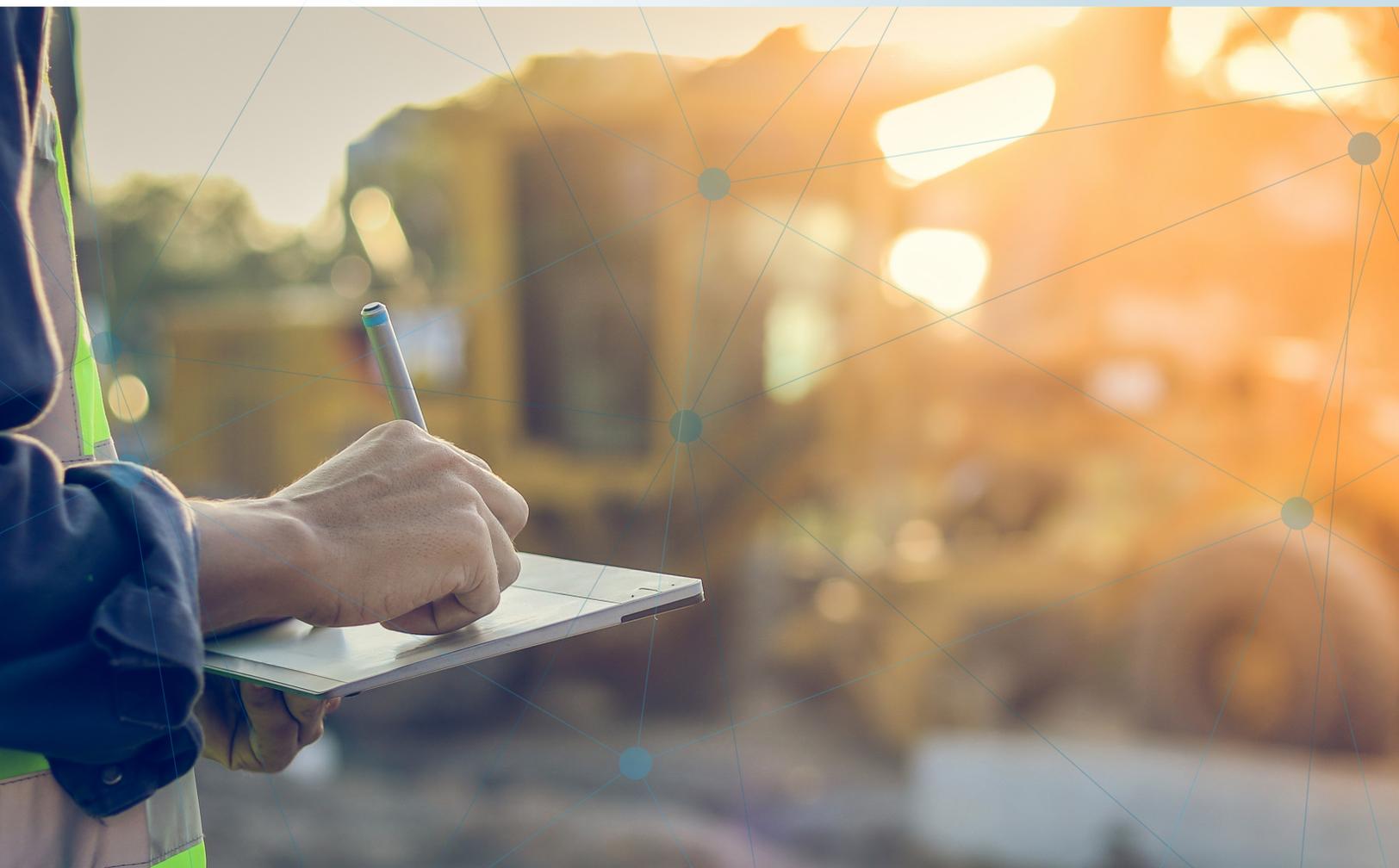


ÉTUDE de CAS

L'évaluation de la performance : une étape complémentaire pour une gestion 360° de ses sous-traitants



**SOCIÉTÉ MINIÈRE CANADIENNE
DE PREMIER PLAN**



Une importante minière canadienne intègre dans son virage numérique l'évaluation de ses sous-traitants à son processus d'embauche et constate une nette amélioration dans la qualité des services rendus.

LE DÉFI

Comme c'est le cas dans la plupart des autres sociétés de l'industrie lourde, les activités de production dans le domaine minier reposent largement sur l'embauche d'une main-d'œuvre spécialisée, soit les sous-traitants.

La préqualification et la gestion des exigences de formation permettent à l'entreprise d'identifier en amont les risques, et de choisir les sous-traitants qui respectent ses exigences, que ce soit par rapport au niveau des assurances, des réussites de formation, des éléments SST, etc. Les dirigeants de cette entreprise exigent que seuls les sous-traitants conformes entrent sur leurs sites.

La nature des travaux et la situation géographique des installations limitent le choix en termes d'entrepreneurs, ce qui fait en sorte que ce type d'entreprise est souvent contrainte à faire affaire avec les mêmes sous-traitants. Les corporations minières disposent ainsi d'une certaine responsabilité de développement régional. Cette minière canadienne ne fait pas exception.

Bien que la préqualification donnait un portrait théorique des pratiques des sous-traitants, les dirigeants avaient de la difficulté à consulter leurs historiques pour savoir lesquels avaient répondu aux attentes lors de précédents mandats. Ils souhaitaient également s'assurer qu'un sous-traitant qui aurait été mis de côté pour de mauvaises performances ne soit pas aussitôt réembauché par un autre département.

Les dirigeants désiraient donc un processus automatisé qui leur permettrait de comparer à tout coup la théorie à la pratique et de regrouper l'information efficacement pour s'assurer de toujours faire affaire avec les meilleurs entrepreneurs.

LA SOLUTION

La définition et l'intégration d'une procédure claire se sont avérées indispensables afin de bien encadrer le processus. Une évaluation est ainsi réalisée à chaque tâche, mais aussi de façon annuelle pour évaluer la performance générale du sous-traitant.

« Évaluer nos sous-traitants nous permet de continuellement identifier et travailler avec les entrepreneurs dont la performance SSE est parmi les meilleures. »

Conseiller senior
Gestion des entrepreneurs

L'évaluation des sous-traitants se fait maintenant de façon numérique.

Via un formulaire unique, le dirigeant répond aux questions prédéfinies selon les critères de son entreprise. Des commentaires peuvent être ajoutés pour préciser certains points.

Un score, calculé à partir de la moyenne de toutes les évaluations périodiques et annuelles, est généré automatiquement pour déterminer la performance globale du sous-traitant.

Déjà utilisateur du logiciel Cognibox pour la qualification de leurs sous-traitants, cette minière a ajouté une nouvelle fonctionnalité, soit le module Performance (PE). Grâce à celui-ci, l'entreprise procède à l'évaluation systématique de ses entrepreneurs après chaque tâche, ce qui lui permet de boucler la boucle de son processus de gestion de la sous-traitance. Cette information est disponible en temps réel autant au sous-traitant qu'aux autres intervenants de l'entreprise.

Évaluation des entrepreneurs

- Évaluer la performance du sous-traitant selon plusieurs éléments : qualité des services, respect des éléments SST, remise des documents nécessaires, etc.
- Surveiller la progression (ou la régression) d'un sous-traitant d'un mandat à l'autre
- Accéder à l'historique de performance du sous-traitant
- Regrouper à un même endroit et rendre visible aux intervenants de l'entreprise les évaluations des sous-traitants
- Alimenter les rencontres annuelles ou semi-annuelles avec les sous-traitants en ayant en main des faits relatant de façon objective les éléments moins bien réussis
- Avoir une vue précise des éléments à améliorer de la part d'un sous-traitant
- Offrir une rétroaction transparente au sous-traitant

Recommandations basées sur les meilleures pratiques

En plus d'évaluer la performance du sous-traitant face aux consignes et aux politiques SSE de la minière, les dirigeants ont décidé, à la suite des recommandations de l'équipe Cognibox, de pousser l'évaluation à un plus haut niveau et d'y inclure l'évaluation d'autres aspects, tels que : les coûts et les délais selon l'entente au contrat, les heures consignées vs les heures travaillées, le respect de l'environnement de travail (propreté des lieux), etc.

« Nos sous-traitants sont plus qu'une main-d'œuvre externe, ils sont nos partenaires d'affaires. Puisque nous engageons souvent les mêmes entrepreneurs, il nous est important de développer une relation basée sur la confiance avec eux. Ces évaluations nous permettent de souligner les bons coups et d'adresser de façon objective les éléments qu'ils doivent améliorer. Nos sous-traitants voient que nous prenons à cœur leur sécurité et la qualité du service qui nous est rendu. Depuis la mise en place du système d'évaluation, nous avons remarqué que nos sous-traitants respectent mieux nos exigences et adhèrent plus à notre culture. »

Conseiller senior,
Gestion des Entrepreneurs

LA PERFORMANCE ET LES RÉSULTATS

Ces évaluations, rattachées au profil du sous-traitant, permettent à l'entreprise d'avoir une vue d'ensemble de la qualité de l'entrepreneur avant, pendant et après les travaux, pour dorénavant choisir plus facilement à qui sera confié une tâche. Elle peut ainsi :

- Évaluer de façon objective la performance du sous-traitant à l'aide d'un questionnaire numérique unique
- Hiérarchiser les sous-traitants pour savoir lequel il prévaut d'engager
- Documenter des faits sur le travail accompli par le sous-traitant sur lesquels se baser lors de la prochaine qualification et lors de l'assignation d'un nouveau mandat
- Rationaliser le nombre de sous-traitants en privilégiant ceux qui ont la meilleure cote de performance
- Sauver du temps et de l'argent dans l'assignation des travaux
- Optimiser les opérations reliées à la gestion de la sous-traitance
- Offrir une rétroaction constructive et objective aux entrepreneurs
- Construire une relation d'affaire de confiance et durable

Des effets collatéraux bénéfiques

L'évaluation de la performance des sous-traitants faite à même Cognibox a permis à cette entreprise d'automatiser de bout en bout sa gestion de la sous-traitance : qualification, formation, assignation, contrôle des accès, et finalement, l'évaluation.

Bien que les sous-traitants continuent à travailler pour d'autres mines, l'ajout de l'évaluation a permis à cette minière d'adresser l'un des principaux défis reliés à l'embauche de cette main d'œuvre, soit amener une meilleure adhésion et un engagement plus marqué envers sa culture.

Le processus d'évaluation a aussi des répercussions positives du côté des sous-traitants. En effet, puisque ces derniers sont au fait des éléments à améliorer, cela leur permet de parfaire leurs interventions et d'offrir un meilleur service, et donc d'être potentiellement en tête de liste et d'augmenter leur volume d'affaires.

« La vision globale générée par l'évaluation de nos sous-traitants nous permet de nous approcher incessamment de notre objectif 0 accident, puisque nous faisons affaire avec les meilleurs, mais aussi de réduire nos coûts et de limiter les pertes de temps lorsque vient le moment de choisir un sous-traitant. »

Conseiller senior,
Gestion des Entrepreneurs

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

