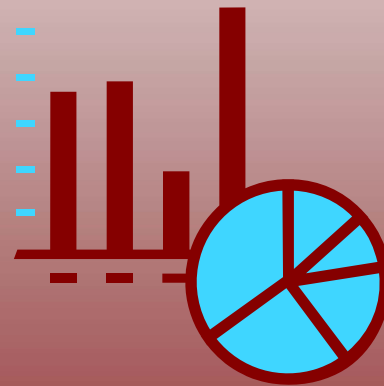




Le développement de la culture de mesure de performance : le projet pilote du CERACQ

Le client, moteur de l'innovation



Centre d'études et de recherches pour l'avancement de la construction au Québec

Daniel Forgues, architecte, PMP
Président, comité sur l'innovation en construction

● ● ● | Présentation

- Introduction
- Pourquoi le Benchmarking
- Qu'est-ce que le Benchmarking?
- Le projet pilote
- Les prochaines étapes





Introduction

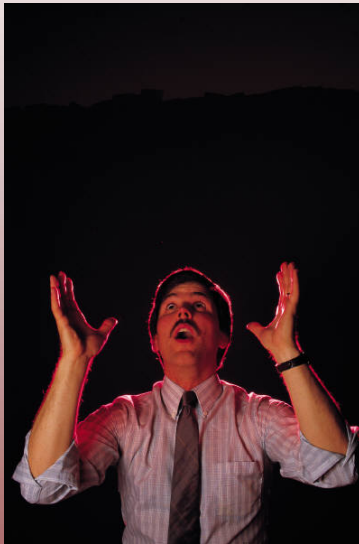
Le CERACQ



- *Le Centre d'études et de recherches pour l'avancement de la construction au Québec*
- Organisme à but non lucratif depuis 1988
- Initiative de plusieurs entrepreneurs
- Fonds issus de dons de 1M\$ dédiés à l'avancement de la construction au Québec

Introduction

Le CERACQ – Devenir des champions



- Objectif: mobiliser l'industrie
- Colloque de 2004
- Plus grands donneurs d'ordres du Québec (SHQ, SIQ, ...)
- Professionnels, propriétaires, constructeurs

Introduction

Le CERACQ – Devenir des champions

1. **Que les donneurs d'ordres soient des moteurs à l'innovation (9.04)**
2. Tenir compte du cycle de vie des immeubles (9.0)
3. Améliorer la sécurité sur les chantiers (8.36)
4. Améliorer la satisfaction du client (8.08)
5. Améliorer les outils de communication et de suivi (documentation) (8.06)

Pourquoi le benchmarking ?

S'inspirer de l'Angleterre

- Problématiques similaires
- Objectifs et enjeux identiques
- Même type de structure de l'industrie
- Modes de construction analogues
- Mesures prises qui font leurs preuves

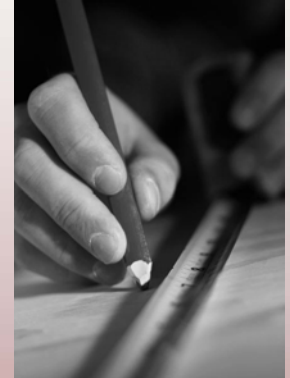


Le *Benchmarking*

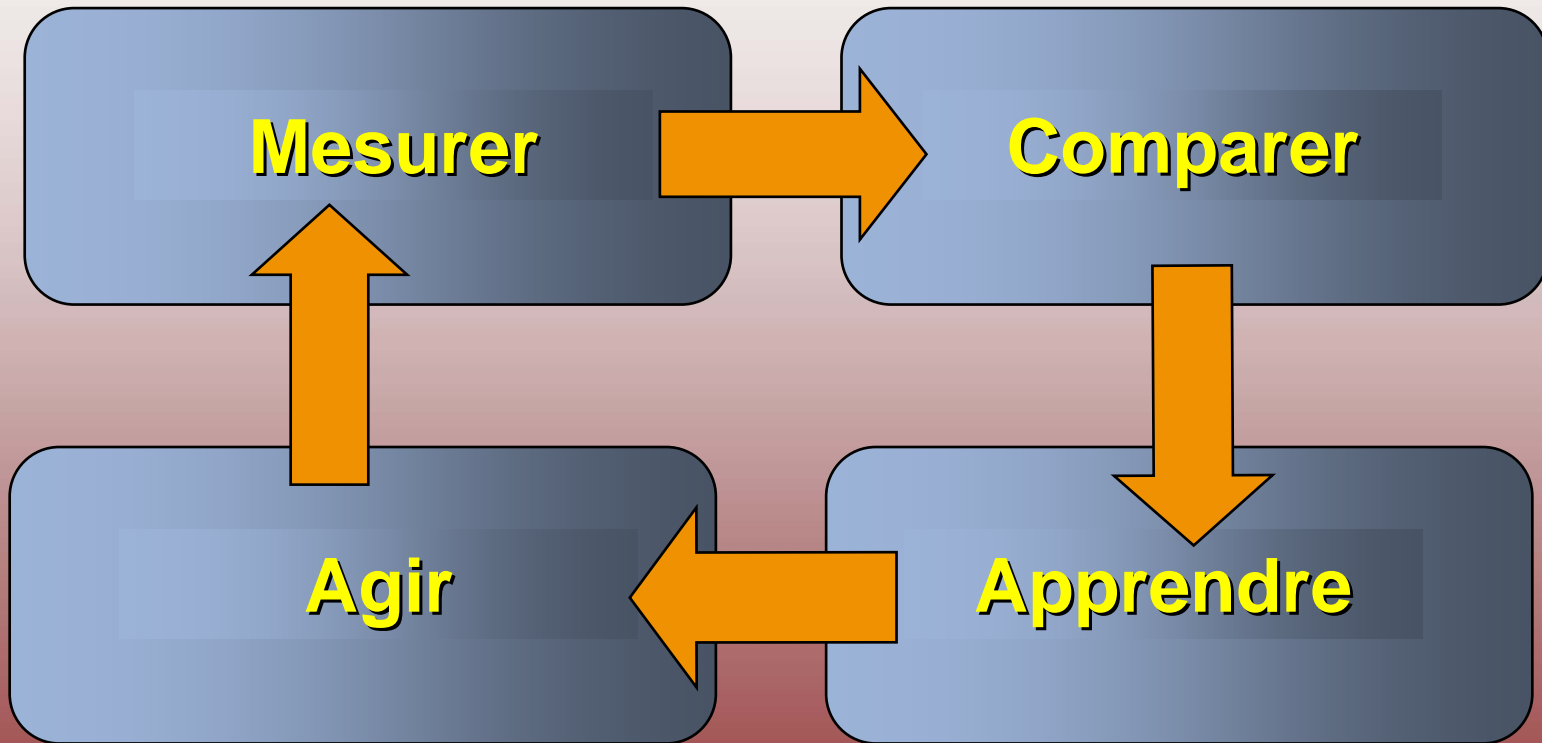
Une définition

Méthode pour améliorer sa performance en se mesurant et en se comparant de façon logique et systématique avec celle des autres, en intégrant les meilleures pratiques tirées des plus performants

- Comment je me compare ?
- Qui performe le mieux ?
- Pourquoi celui-là est-il meilleur ?
- Comment je peux intégrer ses meilleures pratiques ?



Le *Benchmarking* Principes



Le *Benchmarking*

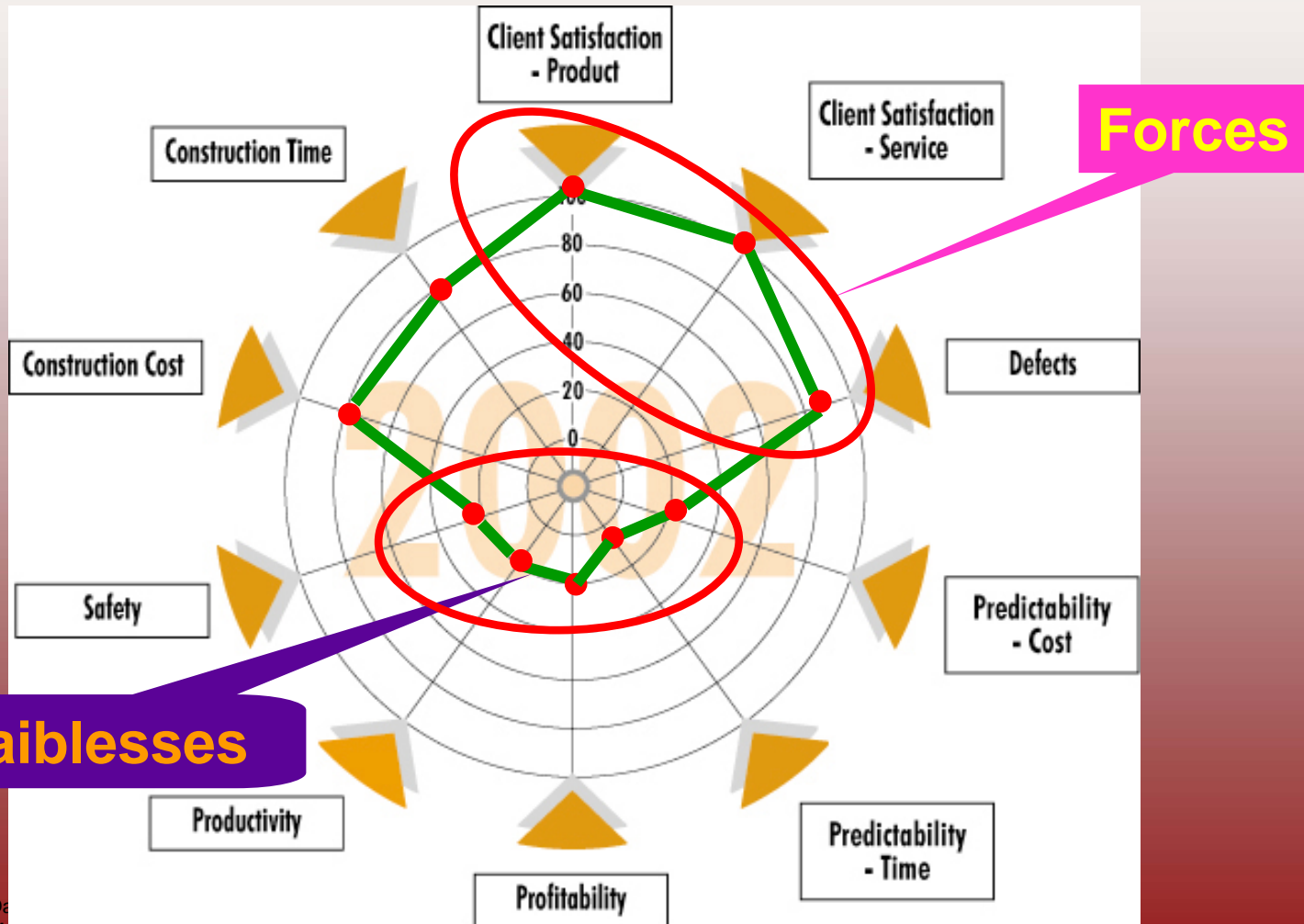
Les « KPI »

- Satisfaction du client : + 20 %
- Qualité : + 48 %
- Coûts : - 4 %
- Délais : - 12 %
- Profits : + 29 %
- Accidents de travail : - 50 %

Résultats du M4I (2000)

Le *Benchmarking*

Les « KPI »

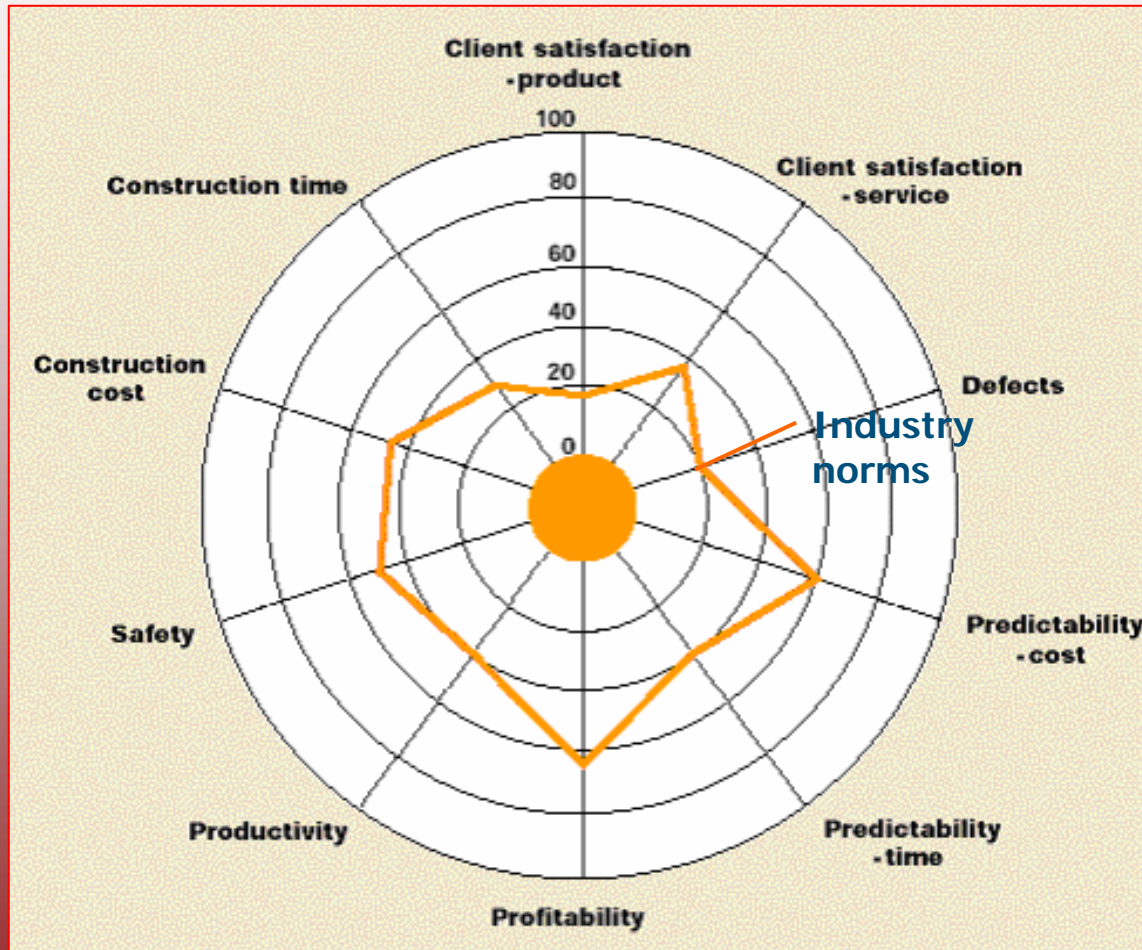


Faiblesses

Forces

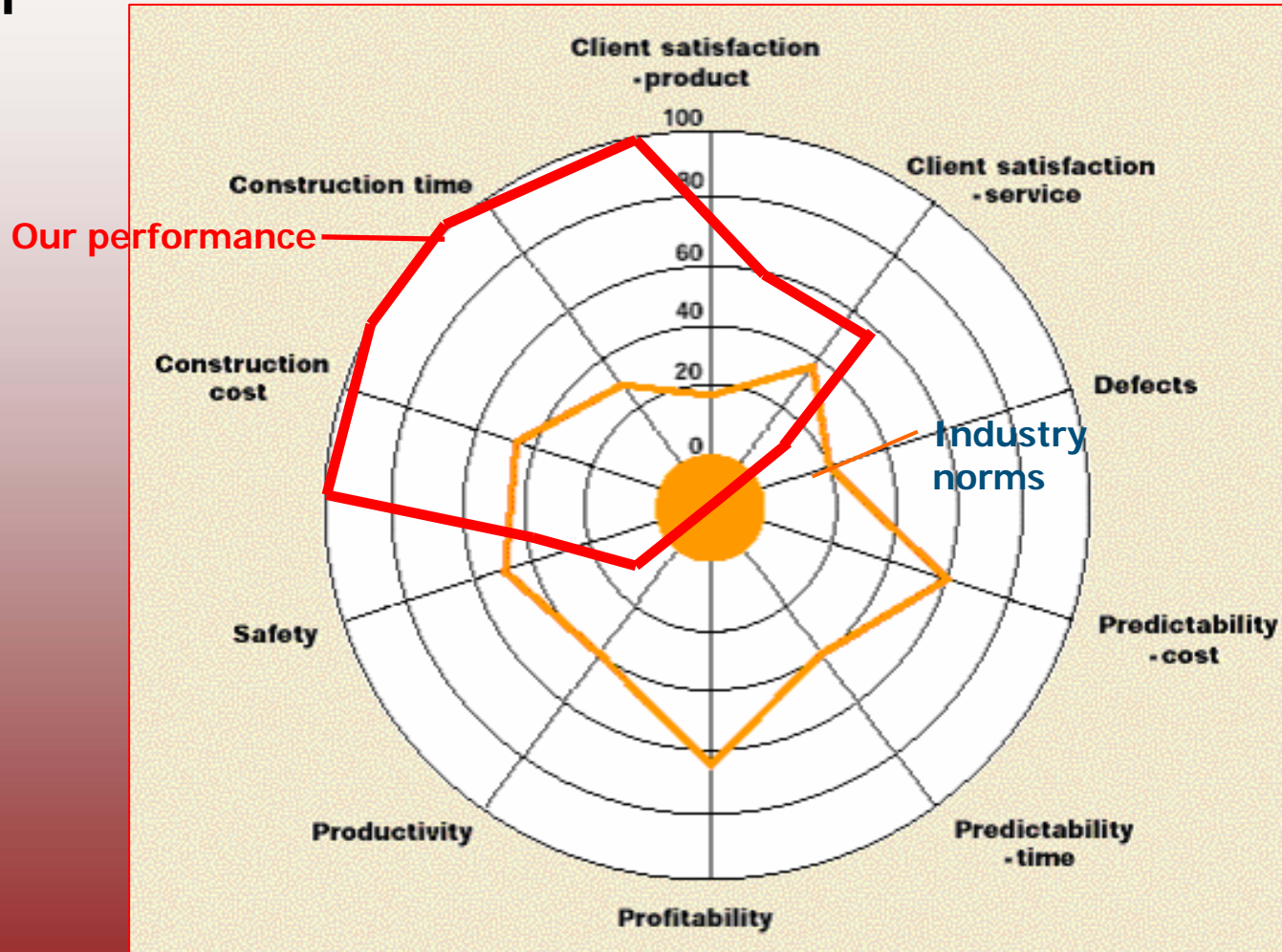
Le *Benchmarking*

Les « KPI »



Le *Benchmarking*

Les « KPI »



Our performance

Industry norms

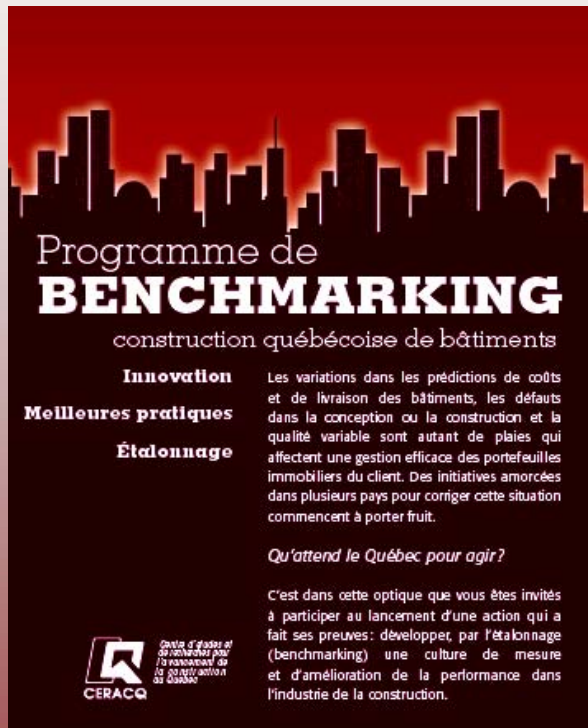


Le *Benchmarking* Bénéfices



- Augmenter la satisfaction du client
- Fixer des cibles et des objectifs concrets et personnalisés
- Mesurer sa productivité réelle
- Identifier les meilleures pratiques
- Possibilité de se comparer avec les leaders de l'industrie

Le Programme de *Benchmarking* au Québec mené par le CERACQ



- Lancé en octobre 2005
- Tous les donneurs d'ordres de la construction au Québec
- Instaurer une culture de partage des informations et de comparaison des résultats pour que chacun puisse s'améliorer
- Identification et mise en valeur des meilleures pratiques



Le Programme de *Benchmarking*

Cibler les propriétaire-occupants

Pourquoi ?

- Le pouvoir d'influencer l'industrie
- Rapidité de pénétration de la culture de mesure par l'influence du porteur

Avantages

- Mieux cibler nos forces et faiblesses
- Bénéficier du partage de meilleures pratiques

Le Programme de *Benchmarking*

Nos « 10 Clés de succès »

- Satisfaction du client
 - Produit¹, Service², Défauts³
- Respect des budgets
 - Conception⁴, Construction⁵
- Respect des échéanciers
 - Conception⁶, Construction⁷
- Développement durable
 - Impacts environnementaux⁸
 - Performance de bâtiment⁹
- Intégration de pratiques innovantes¹⁰

10 clés de succès
Les indicateurs de performance et ce qu'ils mesurent

Clé 1 <i>Satisfaction du client - produit</i> Mesure le niveau de satisfaction du client par rapport au produit fini – le bâtiment. Mesuré lorsque le bâtiment est disponible pour occupation.	Clé 6 <i>Respect des échéanciers</i> Conception : Mesure les écarts entre la durée permise et la durée réelle lors de la conception.
Clé 2 <i>Satisfaction du client - service</i> Mesure le degré de satisfaction du client par rapport aux services rendus par les professionnels et l'entrepreneur durant la réalisation du projet.	Clé 7 <i>Respects des échéanciers</i> Construction : Mesure les écarts entre la durée permise et la durée réelle lors de la construction.
Clé 3 <i>Satisfaction du client – défauts</i> Mesure à quels points les défauts affectent l'utilisation du bâtiment lors de la mise en opération.	Clé 8 <i>Développement durable – impacts environnementaux</i> Mesure l'importance accordée aux impacts environnementaux lors de la réalisation du projet.
Clé 4 <i>Respect des budgets</i> Conception : Mesure les écarts entre les budgets et les coûts réels lors de la conception.	Clé 9 <i>Développement durable – performance du bâtiment</i> Mesure l'importance accordée par le client à la réduction des coûts de gestion et d'entretien vis-à-vis le design et la construction du projet.
Clé 5 <i>Respect des budgets</i> Construction : Mesure les écarts entre les budgets et les coûts réels lors de la construction.	Clé 10 <i>Intégration de pratiques ou de technologies innovantes</i> Mesure l'importance accordée par le client à l'intégration de pratiques ou de technologies innovantes.

La publication du présent guide vise à stimuler l'adhésion d'un nombre suffisant de donneurs d'ouvrage au programme d'évaluation (benchmarking) en vue d'instaurer des objectifs d'amélioration communs et de favoriser l'adoption de meilleures pratiques.

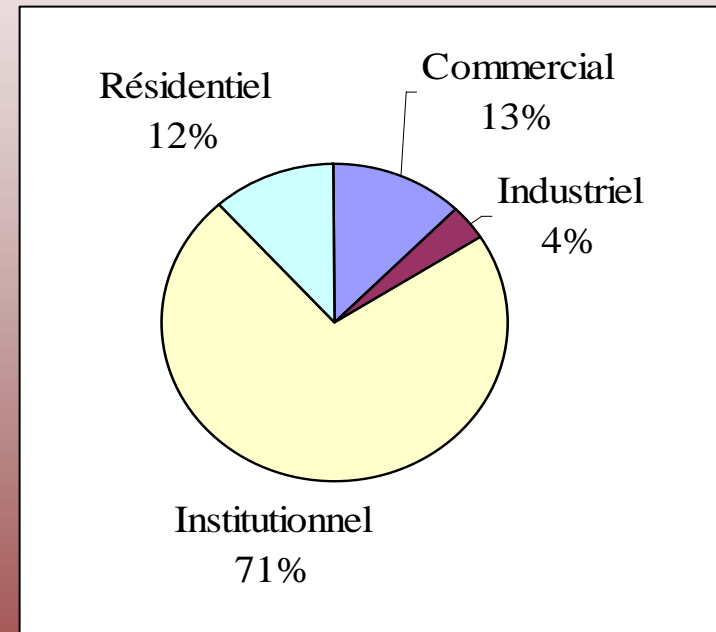
Adresse
Téléphone
WEB

Centre d'opérations et de services pour l'association de la construction de Québec
CERACQ

Le *Benchmarking* en pratique

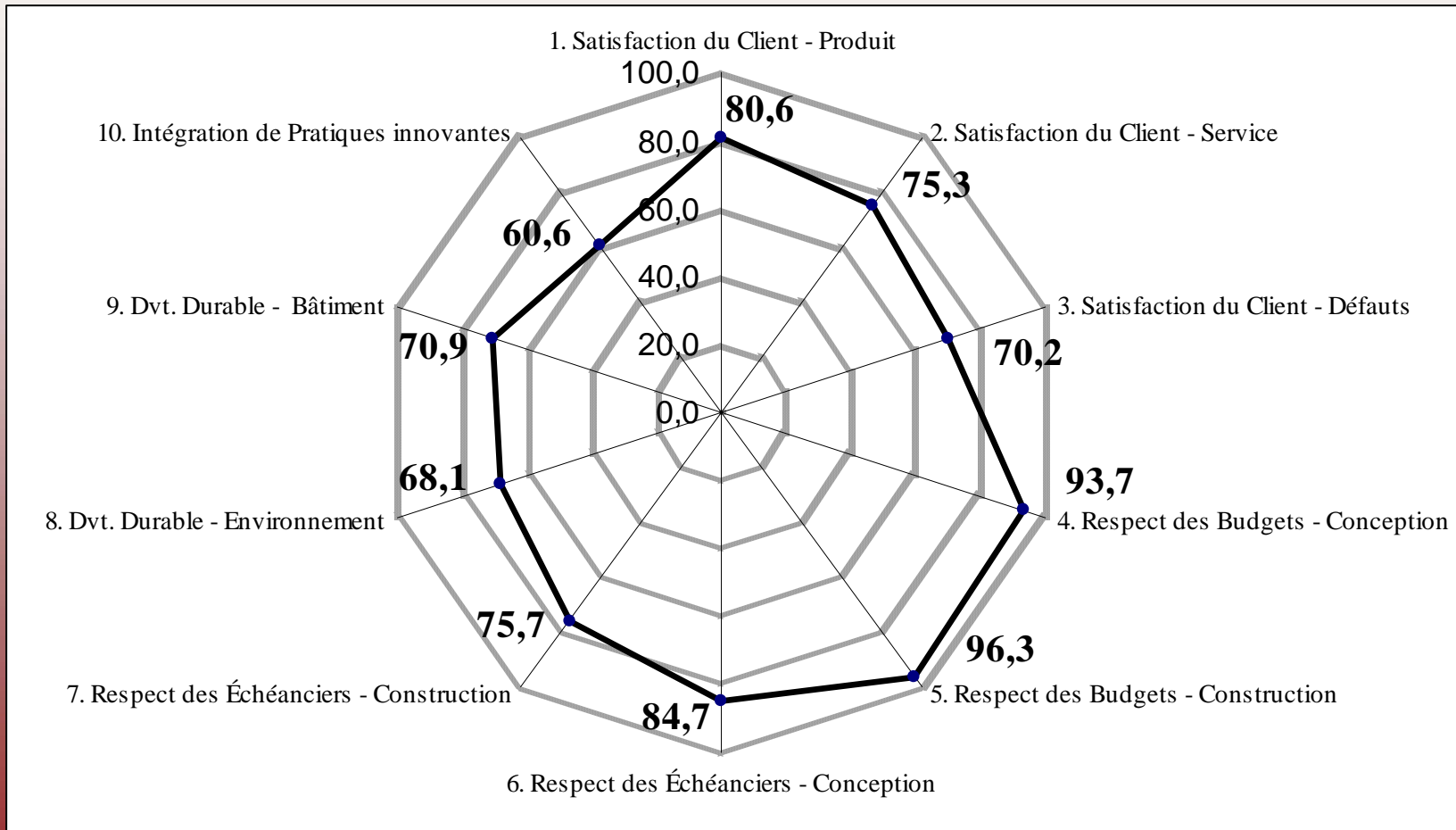
Les premiers résultats après 6 mois

- En chiffres
 - 300 contacts identifiés
 - 111 projets étalonnés



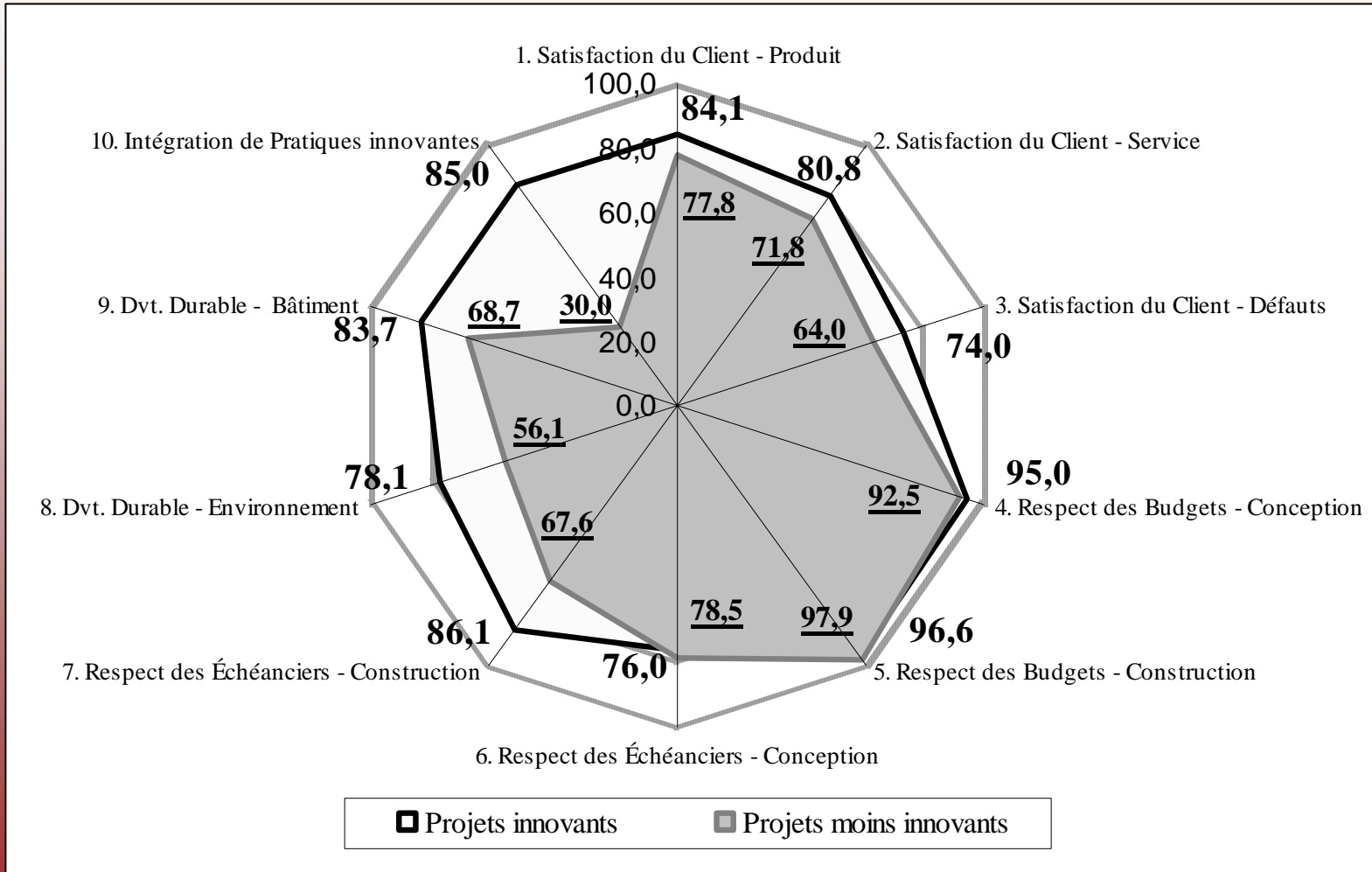
Le *Benchmarking* en pratique

Les premiers résultats après 6 mois



Les premiers résultats après 6 mois

Projets innovants vs moins innovants



Prochaines étapes

Le portail de benchmarking

Accueil Contactez-nous

CERACQ
Centre d'études et de recherches pour l'avancement de la construction au Québec

OPTIC

Usager

Mot de passe

Programme de Benchmarking

Construction québécoise de bâtiments

Le CERACQ a initié une démarche de *benchmarking* (étalonnage) de projets québécois de construction de bâtiment. L'objectif : développer une culture de partage de l'information et de comparaison des résultats obtenus par un nombre suffisant de donneurs d'ouvrage afin de leur permettre de se mesurer pour mieux se comparer ensuite à leurs pairs et éventuellement se fixer des objectifs d'amélioration de leur performance.

Le CERACQ a fait réaliser au cours de l'année 2004 une vaste enquête sur le terrain et a présenté les résultats lors d'un colloque intitulé *Repenser le bâtiment s'impose. On innove et on ose!*, tenu à Montréal en novembre 2004, pour sensibiliser toute l'industrie québécoise de la construction de bâtiment au retard pris par le Québec et le Canada en matière d'innovation par rapport à plusieurs pays.

À l'issue de ce colloque, un Comité pour l'innovation a été formé auquel participent les grands donneurs d'ouvrage du Québec, de même que plusieurs professionnels, propriétaires et constructeurs, en vue de doter l'industrie d'une véritable stratégie d'intervention et d'un plan d'action bien défini.

Les nombreuses variations dans les prédictions de coûts et de livraison des bâtiments, les défauts dans la conception ou la construction, et la qualité variable des projets ont amené les membres du comité à s'interroger sur ces plaies qui affectent une gestion efficace des portefeuilles immobiliers des clients.

Terminé

Prochaines étapes

Le portail de benchmarking

OPTIC en-ligne - Microsoft Internet Explorer fourni par Cism Gestion Informatique Inc.

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris

Adresse <http://msss.archidata.com/wconnect/wc.dll?FournierTransformation~3,5,11> OK Liens

OPTIC EN-LIGNE ?

MODULE GESTION

PROJET

PROFIL PLUS

Client: [CR0] CÉRACQ-Test
Projet: [001] 00001 - BENCHMARK - En cours

ACCUEIL
INDEX
LISTE
INFORMATIONS
EQUIPE
INVITÉS
RÉFÉRENCE
PHASES
SECTEURS
NIVEAUX
PROFIL PLUS

Type de client
Indiquez si votre organisme (le donneur d'ouvrage) est du secteur public, privé ou parapublic.
Secteur public

Catégorie du projet
Indiquez si le projet pour lequel vous remplissez le questionnaire concerne la construction d'un bâtiment de type résidentiel, commercial, industriel ou institutionnel.
Commercial

Dépenses annuelles approximatives en dollars canadiens
Indiquez le montant d'investissement annuel total pour chacune des trois catégories dans lesquelles votre organisme réalise des projets.

Construction neuve (\$)	2,000,000
Réhabilitation / Rénovation (\$)	1,000,000
Réparation / Entretien (\$)	3,000,000

Nombre approximatif de nouveaux projets démarrés
Combien de projets de construction neuve, de réhabilitation ou de rénovation, de réparation ou de d'entretien réalisez-vous chaque année?

Terminé Internet



Prochaines étapes

Comparaison et Interprétation

- 3 façons de se comparer

- Un projet / l'ensemble des autres de l'industrie selon critères
- Performance de la compagnie / concurrents
- Un projet / aux siens

- Critères de comparaison

- Par type de client
- Par catégorie de projet
- Selon classification du projet
- Par type de contrat
- Par coût réels de construction

Site Internet sécurisé avec accès requérant *login*
et *mot de passe* par compagnie

Prochaines étapes

Le 1:5:200

5

×



+



200

×





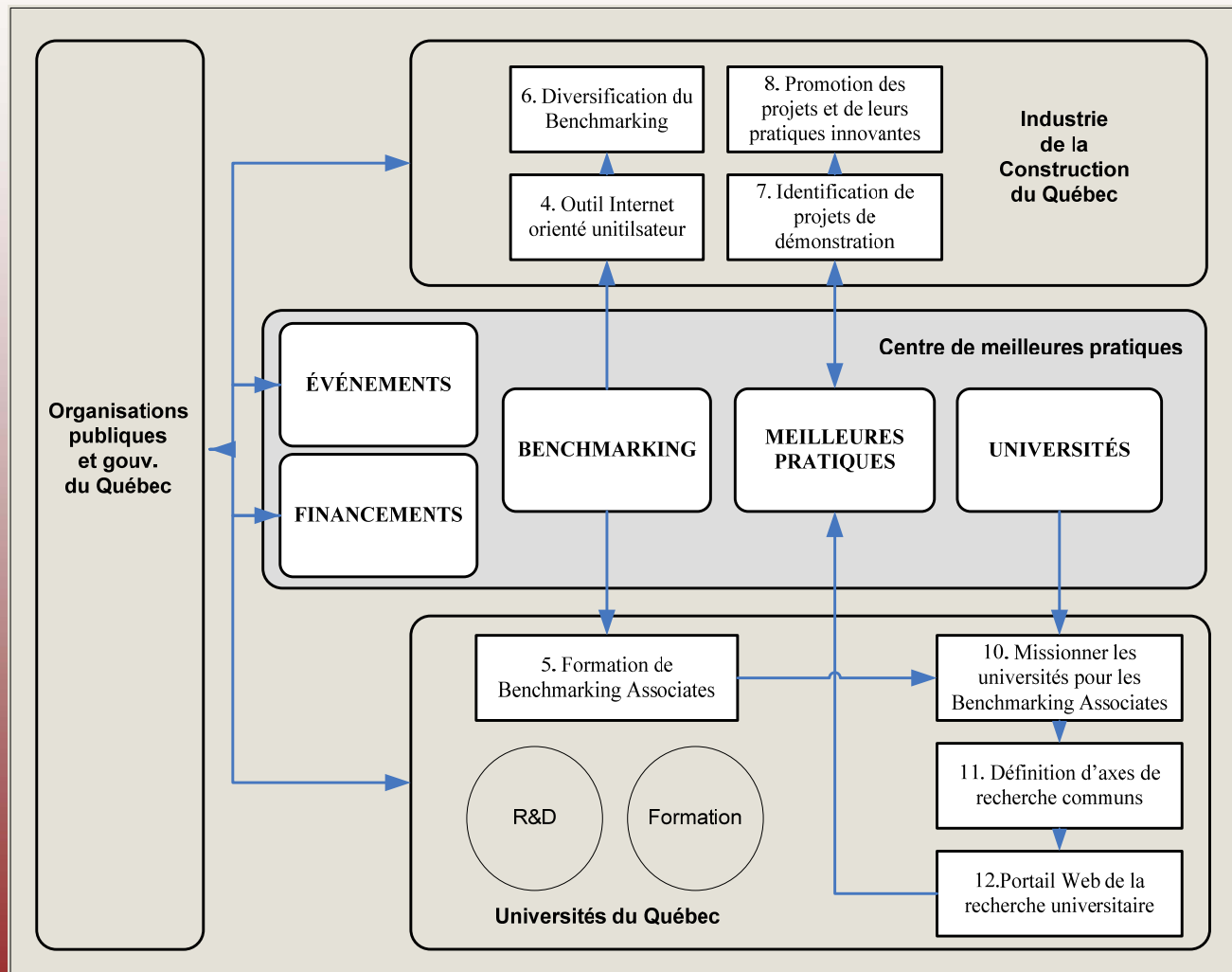
Prochaines étapes

Un centre de partage des meilleures pratiques

- Donner suite au rapport du CST (2003)
 - « *Que la ministre des finances, de l'Économie et de la Recherche s'associe à l'industrie de la construction en vue de créer un **centre de recherche, de démonstration et de transfert en innovation sur le bâtiment ...** ».*

Prochaines étapes

Un centre de partage des meilleures pratiques





Conclusion

Le CERACQ entend:

- Continuer l'initiative du Benchmarking
- Encourager la philosophie du 1:5:200
- Faire cheminer le dossier du centre des meilleures pratiques

Conclusion

Cependant...



Le Québec a besoin de vous!