

TABLEAU SYNOPTIQUE D'OUTILS COMPLÉMENTAIRES D'ANALYSE COMPARATIVE (BENCHMARKING)

CRITÈRE	PDG	DIAGNO-STIQ	QUALIMÈTRE
Objectif	Comparer les pratiques de gestion et les résultats dans les différentes fonctions de l'entreprise à ceux d'entreprises semblables, afin de détecter les forces et les points à améliorer de celle-ci pour augmenter sa performance	Réaliser un diagnostic global de l'entreprise basé sur les meilleures pratiques de l'industrie; comparer l'entreprise à un groupe de référence sectoriel provenant d'une base de données d'entreprises québécoises; établir un plan d'action concret en matière d'amélioration de la productivité.	Évaluer la performance globale de l'organisation autant du point de vue de ses orientations et de ses méthodes de gestion que de ses résultats, en comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires, et identifier des pistes d'amélioration
Clientèle visée	Entreprises manufacturières de 15 à 500 employés	Entreprises manufacturières de 10 à 500 employés.	Toute organisation, qu'elle soit manufacturière, de services ou commerciale, publique ou privée, quel que soit son domaine ou sa taille
Fonctions évaluées	L'ensemble des fonctions de l'entreprise : ° gestion des ressources humaines; production (gestion et systèmes); vente et marketing; gestion et contrôle.	Les 8 fonctions essentielles : organisation de l'entreprise; gestion et développement des ressources humaines; gestion des ressources financières; ventes et marketing; R-D / ingénierie; approvisionnements; ° fabrication; système de gestion de la qualité.	Les 7 éléments fondamentaux d'un système de gestion performant : le leadership; la planification stratégique; la gestion des processus; l'information et l'analyse; les ressources humaines; l'orientation et la satisfaction de la clientèle; les résultats.
Résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'évaluation analysant plus de 50 indicateurs de performance (de 4 à 6 pratiques de gestion et de 2 à 5 résultats par fonction), qui sont comparés à ceux d'un groupe témoin. • Commentaires sur la situation de l'entreprise à l'égard de chacune des fonctions et des suggestions de pratiques à modifier au besoin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport de diagnostic complet et détaillé pour chacune des 8 fonctions. Chaque fonction est subdivisée en 70 éléments différents et 533 indicateurs de performance sont mesurés. • Analyse comparative de l'entreprise avec des entreprises de son secteur industriel, faisant partie d'une base de données d'entreprises québécoises. • Établissement d'un plan d'action en fonction des points forts/points faibles identifiés. • Suivi du plan d'action (étape optionnelle). 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic complet regroupant des points forts et des points à améliorer ainsi qu'un plan d'action prenant en considération les visées stratégiques de l'organisation. • Différentes avenues s'offrent à l'organisation : diagnostic express (36 questions portant sur les pratiques essentielles de la gestion, surtout pour la PME); diagnostic à l'aide de l'échelle de base (diagnostic des forces et des éléments à améliorer); diagnostic à l'aide de l'échelle avancée (portrait précis des forces et des éléments à améliorer comprenant un plan d'amélioration).
Délai	<ul style="list-style-type: none"> • 3 à 5 heures en tout (pour remplir le questionnaire). • 2 semaines à un mois de traitement si le questionnaire est dûment rempli. 	Entre 4 et 6 jours au total : ½ journée de préparation; 1 jour en entreprise (2 spécialistes); 2 à 3 jours pour la rédaction du rapport; 1 journée pour la présentation des résultats et l'élaboration du plan d'action; 1 journée (étalée sur la durée du plan d'action) pour le suivi du plan d'action (étape optionnelle).	Entre 1 et 4 jours

CRITÈRE	PDG	DIAGNO-STIQ	QUALIMÈTRE
Points saillants	<ul style="list-style-type: none"> • Processus confidentiel (la base de données ne contient pas de renseignements sur l'identité de l'entreprise). • Fait un bon survol de l'ensemble de l'entreprise. • Compare l'entreprise à un groupe témoin (sélectionné par le dirigeant) dont les besoins et les particularités ressemblent aux siens. • Permet de faire le lien entre les pratiques de gestion mises en place et les résultats obtenus. • Nécessite peu d'investissement en temps (3 à 5 heures) pour obtenir le rendement souhaité. • Identifie les mesures à prendre en priorité pour augmenter la performance de l'entreprise. • Fiable (les groupes de comparaison proviennent d'une base de données fiable et régulièrement mise à jour). 	<ul style="list-style-type: none"> • Permet de faire un bilan global de l'entreprise et inclut une analyse comparative sectorielle sur la productivité de l'entreprise. • Effectue l'analyse comparative (<i>benchmarking</i>) à partir d'un groupe de référence sectoriel tiré d'une base de données d'entreprises québécoises. • Réalise un diagnostic de compétitivité à l'aide d'un logiciel développé en collaboration avec des partenaires et donneurs d'ordres. • Propose des pratiques d'amélioration précises, autant stratégiques qu'opérationnelles. • Incorpore une activité de remue-méninges facilitant l'élaboration d'un plan d'action concret. • Permet le suivi du plan d'action (optionnel) afin de mesurer l'avancement des activités à réaliser pour chaque projet du plan d'action. • Produit un rapport sectoriel complet (sur demande) pour un ensemble de diagnostics réalisés dans le même domaine 	<ul style="list-style-type: none"> • Permet l'élaboration d'un plan d'action stratégique. • Permet une approche basée sur une vision systémique. • Permet de mettre en relation les systèmes mis en place et les résultats (causes – effets). • Est reconnu à l'échelle mondiale [basé sur les mêmes critères que le MalcolmBaldrige (États-Unis)]. • Permet d'évaluer la performance de son organisation par rapport aux meilleures pratiques de gestion à l'échelle mondiale. • Mobilise tout le personnel autour d'un objectif commun. • S'inscrit dans une démarche de développement organisationnel qui a fait ses preuves
Facteurs clés de succès	<ul style="list-style-type: none"> • Le dirigeant accepte de comparer son entreprise avec d'autres. • Recourir à un consultant pourrait aider à interpréter les résultats et réaliser un plan d'action. 	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement de la direction et implication des employés. • Disponibilité de l'information complète de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement des dirigeants. • Recours à un facilitateur interne ou externe.
Questionnaire	Questionnaire d'évaluation rempli par les gestionnaires (accompagné des états financiers)	Deux spécialistes en évaluation de Sous-traitance industrielle Québec (STIQ) se déplacent en entreprise et complètent le questionnaire en collaboration avec les dirigeants et les employés. Les techniques d'évaluations utilisées sont : ° entrevues auprès des répondants; ° visite et analyse des installations; ° consultation de documents.	Questionnaire d'évaluation rempli par l'équipe de direction et par des équipes multidisciplinaires

Particularités	Dans certains cas, de l'accompagnement de l'entreprise disponible pour interpréter les résultats et élaborer un plan d'action.	<ul style="list-style-type: none"> • Outil pouvant servir à la réalisation d'études sectorielles. • Outil de diagnostic et d'analyse comparative développé en collaboration avec Pratt & WhitneyCanada, CMC Électronique et l'École de technologie supérieure. • Comité aviseur indépendant (partenaires privés, publics et universitaires) associé à l'amélioration continue de l'outil. • Offre à l'entreprise la possibilité de participer au petit-déjeuner Gala : Les Mérites STIQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Outil de diagnostic élaboré par les secteurs public et privé. • Outils servant de référentiel aux Grands Prix québécois de la qualité, reconnaissance remise par le premier ministre du Québec aux entreprises privées et publiques les plus performantes. • Session d'introduction d'une demi-journée disponible, incluant le QUALImètre. • Formation complète offerte aux entreprises leur permettant de devenir des facilitateurs-QUALImètre (durée : quatre jours).
Démarche	Contactez le bureau du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) dans sa région.	Contactez Sous-traitance industrielle Québec (STIQ).	Contactez le Mouvement québécois de la qualité (MQQ).
Contacts	Catherine Therrien, LaRePE (819) 376-5011, poste 4043. Adresse Internet de l'outil : http://www.uqtr.ca/~larepel/Larepe/pdg/	Richard Blanchet (STIQ) ou Carmine Zanni (STIQ) (514) 875-8789 ou 1-888-875-8789. Adresse Internet de l'outil : http://www.stiq.com	François Goyette, MQQ, 1-888-874-9933, poste 234 ou 514 974-9933, poste 234. Adresse Internet de l'outil : http://www.qualite.qc.ca
Consultants	La plupart des consultants peuvent l'utiliser.	<ul style="list-style-type: none"> • Des experts du Réseau canadien de technologie (RCT) peuvent être appelés par STIQ au besoin pour contribuer à l'élaboration des plans d'affaires dans les entreprises. • Les entreprises peuvent aussi faire affaire avec les consultants de leur choix. 	<ul style="list-style-type: none"> • La liste des facilitateurs-QUALImètre accrédités est disponible au MQQ. • Les évaluateurs des Grands Prix québécois de la qualité sont formés à partir des critères et des catégories du QUALImètre.