

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2018

LAURÉAT – DISTINCTION RÉGIONALE

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

Garantie de construction résidentielle (GCR)

MONTRÉAL



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE

Président
Daniel Laplante

Coordonnatrice
Laure Morch
514 657-2333

PROFIL

Organisme à but non lucratif au service de l'amélioration de la qualité des bâtiments résidentiels, Garantie de construction résidentielle (GCR) se base sur la force de ses activités pour administrer un plan de garantie sur l'ensemble du territoire québécois.

Seul organisme autorisé à cette fin par la Régie du bâtiment du Québec, GCR compte sur ses 88 employés pour protéger les acheteurs tout en accompagnant vers l'excellence les entrepreneurs de constructions résidentielles neuves d'au plus quatre unités superposées. L'organisme est établi à Montréal.

LEADERSHIP

Démontrant un leadership visionnaire, GCR a mis en place une approche systématique de développement de sa culture soutenue notamment par des valeurs, la gestion intégrée des risques et l'engagement éthique.

- Valeurs déterminées à partir des réflexions des employés et des représentants de toutes les parties prenantes.
- Culture, mission et orientations basées notamment sur l'engagement éthique et la satisfaction des clients.
- Amélioration continue basée sur les normes ISO 9001 avec identification de champions au sein de l'organisation.

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|---|
| 2015 | Embauche d'un président-directeur général (PDG) pour implanter un système de gestion de la qualité. |
| 2016 | Création du poste de directeur qualité relevant du PDG
Amorce d'une démarche qualité menant à l'accréditation ISO 9001-2015
En processus d'implantation des normes ISO 27001 et 27002 |
| 2018 | Planification de l'audit d'accréditation ISO |

Garantie de construction résidentielle (GCR)

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

GCR a mis en place une approche systématique pour élaborer son premier plan stratégique 2016-2019.

- Planification effectuée avec la participation des employés et des parties prenantes (valeurs, orientations et mission).
- Tableau de bord et rapports d'avancement pour suivre les indicateurs de performance.
- Intervention sur les problèmes récurrents tout en mesurant les effets des actions.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

GCR écoute systématiquement ses clientèles « entrepreneurs » et « acheteurs actuels » et fait preuve d'un même esprit systématique en ce qui concerne la progression et l'imputabilité des entrepreneurs.

- Alignement organisationnel assuré par des sondages, groupes de discussion, contacts avec les clients (jumelage analyste-entrepreneur), etc.
- Octroi d'une cote qualité aux entrepreneurs en fonction des inspections réalisées et des états financiers
- Améliorations issues de l'évaluation de la satisfaction des clients.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La flexibilité constitue le mot d'ordre pour ce qui est des outils et des méthodes de travail en gestion de l'information chez GCR.

- Système d'information centralisé avec suivi de sept indicateurs.
- Utilisation de la méthode agile pour améliorer les moyens d'information.
- Accompagnement, partage des savoirs et documentation des savoirs critiques dans le manuel qualité et les instructions de travail.
- Mise à jour biquotidienne des informations.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Les besoins en personnel de GCR sont planifiés dans un esprit d'intégration systémique et les apprentissages sont systématiques de même que l'évaluation des employés.

- Détermination des besoins : nombre d'employés requis, définition des postes, compétences stratégiques et opérationnelles.
- Employés évalués notamment sur leurs compétences techniques et sociales et sur leurs comportements au regard des valeurs.

- Plans de formation personnalisés au cœur de l'amélioration continue.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

GCR a mis en place une approche systématique pour sa planification opérationnelle et la documentation de ses processus clés.

- Améliorations introduites en fonction des non-conformités les plus fréquentes et des attentes des clients.
- Gestion intégrée des risques financiers avec mesures de contrôle.
- Sélection et évaluation systématique des principaux fournisseurs, sur appel d'offres.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

GCR démontre une approche systémique en déterminant plusieurs indicateurs de performance intégrés à la majorité des volets de son système de gestion.

- Tendances positives en ce qui concerne la crédibilité auprès des entrepreneurs.
- Augmentation du pourcentage de la masse salariale investi en formation.
- Comptes de réserve affichant une tendance positive et en amélioration.