



PRIX PERFORMANCE
Q U É B E C

MENTION 2023

PME de services indépendante

ACQ Résidentiel MONTRÉAL



RÉSIDENTIEL

PROFIL

Filiale de l'Association de la construction du Québec (ACQ), l'ACQ Résidentiel est une entreprise reconnue qui administre des plans de garanties depuis 30 ans. ACQ Résidentiel offre aux propriétaires ou futurs propriétaires d'unités d'habitation neuves ou en revente tous les services concernant les plans de garantie.

Ainsi, les consommateurs peuvent bénéficier d'une foule de garanties, telles que la garantie Qualité condo, Qualité Rénovation ou la protection contre les vices cachés.

Quant aux entrepreneurs et aux promoteurs, ils ont la chance de se prévaloir du cautionnement GCR, de la livraison VIP et de l'expertise technique d'ACQr.

LEADERSHIP

ACQr porte une attention particulière à la définition et à la communication de ses valeurs. La gouvernance y occupe une place importante.

- Réévaluation périodique des valeurs par le conseil d'administration.
- Présentation des valeurs à l'ensemble des employés.
- Deux administrateurs explicitement issus du domaine de la protection des consommateurs.

COORDONNÉES

Directeur général

David Martellino

Directrice Marketing et services relationnels

Tilda Carbone

514 354-7526 poste 2568

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2020	Développement de la structure opérationnelle/organisationnelle
2021	Lancement de la refonte de la gouvernance Lancement nouvelle image de marque
2022	Planification stratégique
En cours	Certification ICO confiance et intégrité

acqresidentiel.ca

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La planification stratégique fait appel à la collaboration tant collective qu'individuelle tandis que la gestion des risques occupe une place prépondérante chez ACQR.

- Planification stratégique en cinq étapes, depuis une journée d'ateliers et des réunions d'employés jusqu'à la revue par la direction générale.
- Gestion intégrée des risques (identification, évaluation, quantification et contrôles), et ce, de manière structurée et rigoureuse. Niveau de tolérance aux risques établi pour l'organisation.

ACQ Résidentiel

CLIENTS ET MARCHÉ

L'aspect humain et les communications occupent une place de premier choix dans la gestion clientèle d'ACQr.

- Mise au point de nouveaux services.
- Nombreux outils de communication pour aider les clients.
- Améliorations successives du site web.
- Approche humaine, directe et relationnelle des employés terrain.
- Forums et médias permettant la communication aux clients actuels et potentiels.

GESTION DE L'INFORMATION

Animée d'une attention tournée vers l'avenir, ACQr s'emploie de façon systématique à améliorer et à gérer l'information sur la base de consultations.

- Quatre systèmes principaux pour le recueil et le traitement des données.
- Utilisateurs systématiquement consultés sur la qualité des données et de l'information. Améliorations apportées par la suite.
- Comité de transfert de connaissances responsable d'orchestrer l'inventaire, la saisie, la documentation et le partage des savoirs critiques de l'organisation.

RESSOURCES HUMAINES

La consultation du personnel et la gestion des imprévus constituent deux faits saillants importants de l'attention qu'accorde ACQr aux ressources humaines.

- Nombreux apprentissages tirés de l'application du Programme de gestion des talents (ex. ajustement des critères de pondération).
- Employés sondés sur le climat organisationnel (tous les deux ans), sur la confiance et sur la mobilisation.
- Principe selon lequel chaque fonction/employé doit pouvoir compter sur une relève immédiate.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Afin d'assurer un bon déroulement de ses opérations, ACQr priorise en particulier la gestion des risques, même chez ses fournisseurs.

- Politique de gestion intégrée des risques portant sur 11 thèmes.
- Cadre de gestion des risques revu au moins une fois tous

les trois ans.

- Préqualification et requalification périodique de tous les fournisseurs de services techniques.
- Tests périodiques de cybersécurité effectués par une firme externe spécialisée.

RÉSULTATS

ACQr se signale particulièrement pour ses résultats en matière de finances, de clientèle et de ressources humaines.

- Résultats meilleurs que le balisage en ce qui concerne le nombre d'inspections.
- Très bons niveaux de performance pour le coût des services d'inspection.
- Bons niveaux de performance pour six indicateurs, dont le nombre de nouveaux produits et le temps requis pour produire les états financiers.
- Bons niveaux de performance concernant le taux de réclamations ouvertes.
- Bons résultats en matière de fidélisation des clients entrepreneurs.
- Bons résultats et tendance favorable pour le taux de confiance des employés envers l'organisation.
- Bonne performance de l'indicateur sur la proportion d'administrateurs ayant des compétences en protection du public.
- Bons résultats pour la capitalisation des réserves et le taux d'indépendance économique.