

Sujet :

Benchmarking

«Le benchmarking est un processus continu et systématique d'évaluation des produits, des services et des méthodes par rapport à ceux des concurrents ou des partenaires les plus sérieux et des organisations reconnues comme leaders ou chefs de file.»

David T. Kearns, ex-président et ex-chef de la direction de Xerox Corporation

Le benchmarking est la méthodologie, l'état d'esprit.

Le benchmark (ou en abrégé, bench) est l'outil principale de cette méthodologie

Date : mercredi 2 mars 2005

Auteur : Gilles Hémerly

Benchmarking

«Le benchmarking est un processus continu et systématique d'évaluation des produits, des services et des méthodes par rapport à ceux des concurrents ou des partenaires les plus sérieux et des organisations reconnues comme leaders ou chefs de file.»

David T. Kearns, ex-président et ex-chef de la direction de Xerox Corporation

Le benchmarking est la méthodologie, l'état d'esprit.

Le benchmark (ou en abrégé, bench) est l'outil principale de cette méthodologie

Les niveaux de mise en oeuvre

Nous distinguons 5 niveaux de mise en oeuvre d'une démarche de benchmarking :

- **Interne**

Il s'agit alors de faire une comparaison entre les opérations semblables dans une même organisation.

L'objectif de la démarche est prendre comme référence le niveau de performance de la meilleure. Les autres doivent travailler pour atteindre ce niveau.

- **Concurrentiel**

Sur notre marché quel est notre meilleur concurrent direct ?

Il faut alors comprendre alors les clés de son succès et de ses performances. Ceci dans le but d'améliorer ses propres performances

- **Fonctionnel**

L'idée est de "sortir du cercle".

Des entreprises ayant le même processus existent en dehors de notre industrie, de notre marché.

La comparaison avec les méthodes qu'elles utilisent est systématiquement une source de progrès.

- **Processus générique**

Une entreprise n'est pas performante par hasard. Elle l'est parce qu'elle maîtrise ses outils, son organisation, ses processus...

Faire une comparaison des processus de travail avec d'autres entreprises plus innovantes, plus performantes ou ayant des processus exemplaires sur d'autres secteurs d'activité est riche d'enseignement.

Par exemple :

Le métier des produits bâtiment et des médicaments ont des processus de décisions qui sont identiques, à savoir :

- Il faut faire de la prescription
- Le prescripteur n'est pas le payeur
- Le client final est dépendant du prescripteur
- Le réseau de distribution subit l'action de l'industriel

Ces deux secteurs d'activité très différents, ont beaucoup à apprendre des méthodes et processus commerciaux de l'un et de l'autre.