

Orga et processus

Enjeux de la démarche par processus :

- ➔ Confiance de ses clients
 - Fidélisation -> permet augmentation des prix -> garder la confiance (respect des engagements) -> mesurer le processus -> back au début (confiance)
- ➔ Réductions des couts et de la durée grâce à une utilisation efficace des ressources
- ➔ Compréhension partagée par tous des activités et des taches de chacun
- ➔ Mobilisation de chaque collaborateur sur l'amélioration de l'ensemble

Modes opératoires

Activités (industrielles, logistiques, administratives, commerciales)

Se décompose en tâches /sous tâches

Les exigences du client (facteurs de satisfactions)

Les 7 attentes des clients :

- Engagements (respect, accordez vos engagement à la demande)
- Faciliter les affaires (reglement pratique et procédure transparente, traitez les affaires selon nos termes, personnalisé)
- Cout/prix (juste à la première démarche, fournissez les différentes solutions, donner le coût dès le début, laissez le choix des services)
- Comprendre le client (comprendre le secteur d'activité, la vocation et les activités de l'entreprise, comprendre comment on aide le client)
- Accès facile/réactivité (la bonne personne au départ, un même interlocuteur, anticiper les besoins, être disponible)
- Communication (écouter le client, dans son langage, honnête et respectueux, dire les besoins au bon moment)
- Compétence (être capable de résoudre les problèmes avec des personnes de qualités)

Processus :

9 phases pour l'étude et la résolution de problèmes :

- 1- Choisir et poser le problème (passage possible à 3 ou 4)
- 2- Analyser la situation (retour à 1 ou passage à 4)
- 3- Diagnostiquer (retour à 2 ou 1)
- 4- Trouver des solutions répondant au diagnostic (retour à 3 ou 2 ou 1)
- 5- Choisir la meilleure solution
- 6- Mettre en œuvre cette solution (passage à 8 ou 9)
- 7- Suivre les résultats de cette mise en œuvre
- 8- Améliorer la solution initiale (retour à 7 ou 6)
- 9- Généraliser cette solution améliorée (retour à 8 ou 6 ou 1)

Aller chercher l'information à plus loin que la façade (et le client devrait se confier^^)

1- Choisir un problème

Recenser les problèmes existants (un max)

Définir les critères de priorité

- Importance
- Répétitivité
- Gravité
- Urgence
- Evolutivité (quels critères de jugement de notre travail ?)

Donner une note aux problèmes suivant ces critères

Déterminer le problème à traiter en priorité

2- Poser le problème

Formaliser la situation non satisfaisante

Formaliser l'état satisfaisant souhaité, pour quand ?

Formaliser le champ de travail

⇒ Outil : analyse multi-critères

Recherche et description des faits

Qui fait quoi, où, quand et comment?

Indicateurs : temps, où (déplacements, frais...)...

Préparer la réunion (annexe)

Mail : fixer les objectifs et déterminer les résultats attendus

Définir le sujet de la réunion (thème, points à aborder, les limites du thème)

Rassembler les données déjà disponibles sur le pb

Etablir la liste des participants

Choisir le lieu, durée, horaire

Envoyer les convocations en temps voulu (participants, horaire, lieu, ordre du jour et les destinataires pour info)

Valider le travail de préparation par enquête préalable (clarté du sujet, méthodes etc)

Rédiger l'introduction et le plan de travail (en L2 ds le cadre des cours TAI orga et processus)

Constituer le dossier individuel du participant

Compte rendu de réunion (annexe)

Cercle, service, personnes présentes, date, secteur

Ordre du jour

Points importants abordés

Décisions prises

Travail à faire pour la prochaine réunion

Date, lieu, heure, thème de la prochaine réunion