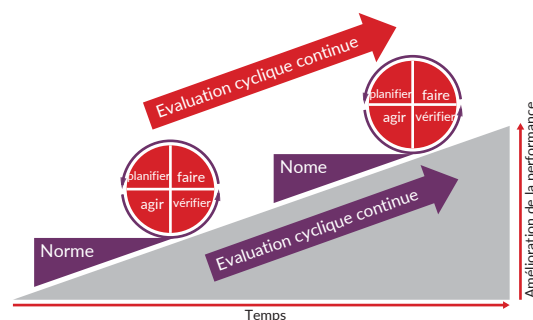


Pourquoi

Un processus rationalisé signifie moins d'erreurs et de délais, des clients et un personnel plus satisfaits et engagés ainsi que des coûts réduits. Les personnes sur terrain savent mieux où les processus et les pratiques échouent et deviennent inefficace. Responsabiliser les personnes sur la première ligne, produit l'entrepreneuriat, l'engagement et le développement.

Quoi

Une méthode d'amélioration ascendante pour améliorer les processus et développer les personnes. En tant que leader, vous allez coacher les tiens mais votre(vos) collègue(s) est responsable de l'exécution des étapes. La méthode peut être appliquée au niveau d'une équipe ou avec un seul collègue. L'idée est de travailler rapidement avec de petites étapes, itératives vers votre destination.



Comment

Présentez la méthode et ses objectifs à votre équipe. Soyez clair concernant votre rôle, comme coach, et la responsabilisation que vous attendez des personnes, dans l'amélioration d'un processus. Vérifiez s'ils sont intéressés. Puis, expliquez les étapes suivantes:

- Identifiez les processus et les pratiques inefficaces, en cherchant le processus responsable des plaintes du client, de la frustration des collègues, du travail fait en double ou pas fait du tout, de l'augmentation des coûts, du gaspillage des ressources, des délais manqués, etc.
- Planifiez le processus. Créez un organigramme (en utilisant des post-its) pour montrer les étapes du processus, visuellement.
- Analysez le processus. Laquelle de ces étapes crée des blocages, de la frustration (avec des membres de l'équipe ou des clients) ou entraîne un gaspillage (temps et coûts). Utilisez les 5 Pourquoi pour repérer la source du problème. Si vous fixez seulement les symptômes, le problème continuera.
- Reconcevez ou améliorez le processus pour éliminer les problèmes que vous avez identifiés. D'abord, listez toutes les solutions possibles, évaluez-les en termes d'effets et de risques et faites un choix.
- Acquérez des ressources. Listez les ressources, dont vous avez besoin, pour implémenter le nouveau processus. Assurez-vous de l'engagement de votre directeur (coach) ou des autres parties prenantes.
- Implémentez et communiquez le changement. Il est probable que l'amélioration de votre processus opérationnel implique de modifier les systèmes existants équipes ou processus, donc planifiez et gérez soigneusement. Considérez l'exécution d'un pilote pour vérifier les problèmes potentiels. Gardez à l'esprit que le changement n'est pas toujours facile.
- Révisez le processus. Peu de choses fonctionnent parfaitement depuis le début. Donc, suite au déploiement du nouveau processus, suivez de près comment les choses vont dans les prochaines semaines et mois qui suivent, pour s'assurer que le processus réponde aux attentes.

Quand

Quand quelques processus sont inefficaces et ont besoin d'être révisés.

Quand vous voulez rendre votre équipe plus proactive et entrepreneuriale, et en même temps, développer leurs compétences.

Compétences et formation nécessaire

Compétences de coaching et quelques pratiques avec les étapes.

Facteur critique du succès

Coachez votre équipe/collègue mais ne prenez pas le contrôle.

Suivez les étapes mais faites vite : pas de grands projets, juste de petites étapes itératives.

Assurez-vous d'anticiper la résistance possible, et d'avoir développé les moyens de la gérer.

Exercice possible d'un atelier

Discutez des exemples des processus inefficaces avec l'un des participants, dans le rôle du dirigeant/coach.

Choisissez un processus et appliquez les 3 premières étapes de la méthode (planification, analyse, reconception).