

## Pourquoi

Pour mettre l'accent sur les processus primaires, ceux qui donnent une valeur directe et visible à vos clients. Dans les entreprises agile, on peut observer que les fonctions centrales et du personnel deviennent moins important, quand les personnes responsables de la prise des décisions hebdomadaires, qui répondent directement aux clients et aux environnements variables, ont un plus grand pouvoir de prise de décision.

## Quoi

Tout le monde (y compris EG) est formé dans les compétences de première ligne, à un certain degré, et a quelques contacts directs avec le client, si possible. Si vous pensez que cela n'est pas juste pour les fonctions de votre personnel, implémentez un système d'alternance où tout le monde est formé dans les compétences de première ligne et où les employés de première ligne deviennent familiers avec ou aient un aperçu des fonctions centrales du personnel. Cependant, souvenez-vous que le principe de cette action est de se recentrer sur le processus primaire et le contact direct avec le client.

## Comment

Organisez la formation de première ligne pour les fonctions du personnel. Permettez aux personnes de participer quelques temps au processus primaire, par exemple, une entreprise de détails tient une semaine d'anti-bureaucratie annuelle lors de sa semaine la plus occupé de l'année (juste avant Noël).

Vous pouvez penser à d'autres moyens pour introduire le processus primaire aux personnes, et les impliquer directement avec les clients.

## Quand

Quand vous sentez que votre entreprise trop concentrée sur les activités bureaucratiques et administratives, et que l'importance du processus primaire ainsi que la valeur ajoutée directe pour les clients se perdent.

## Facteurs critiques du succès

Prendre le temps d'expliquer les raisons de cette intervention et d'écouter à la résistance possible, en essayant de trouver des réponses à cette dernière. Ne forcez pas.

## Exercice possible d'un atelier

Discutez des possibilités de cette formation et comment l'organiser.