

Atelier 4

Comment développer l'amélioration permanente ?

HES – Jean DUCOMMUN, Dominique SAVOY

www.masterqsm.ch

Combien d'amélioration avez-vous réalisé en 2007 dans votre organisation ? Pourriez-vous faire mieux ? Sur la base d'indicateurs, mais également de l'observation, il est possible de développer la performance de manière importante. Au cours de cet atelier, les participants auront l'occasion de développer leurs capacités à observer les signaux porteurs de changement et à les interpréter avant d'en faire des projets d'amélioration. Amusant, dérangeant, cet atelier ne vous laissera pas indifférent...

Modérateur : Pascal Arnaudo, Vibro-meter SA

Dominique et Jean nous ont présenté 3 principes pour développer l'amélioration permanente dont:

Manager = Main/faire avec les mains (par exemple Obélix)

Leader = Capacité à faire bouger (par exemple Astérix)

Le leader veut y aller/ Le manager sait y aller

Sur la base de 2 modèles, la fonderie FAVI en France et un EMS aux Pays-bas des remarques, idées et exercices sont présentés et discutés avec les participants pour illustrer l'amélioration permanente. Les participants se sont alors réunis en groupe de travail pour répondre à la question "pouvons nous faire mieux?" et exprimer leurs idées.

Session 1 groupe 1:

Importance de l'aspect visuel

Tableau des compétences (polyvalence, autant pour l'industrie que pour les services)

Quelle place donnée à la "Grande Gueule"?

Session 1 groupe 2:

Donner le sens au travail

Identification à l'entreprise

Assurer/fiabiliser les relais

Entretien d'un système de confiance vs culpabilité.

Session 1 groupe 3:

Mise en place d'un indicateur permettant de traçabiliser un processus de fabrication avec la pertinence de l'opérateur. Cela permet de détecter les potentiels d'amélioration.

Mise en place d'un indicateur de satisfaction du client interne (handicapés résidents) permettant de répondre de manière personnalisée à un ressenti pas toujours exprimable avec nos valeurs de valides

Recherche de l'essentiel dans un contexte d'entreprise de service "étatisé" où il n'y a pas d'enjeux d'amélioration garante d'emploi; confrontation à la résistance du changement; Introduire une notion de valeur liée au plaisir ou bien être du travail.

Session 2 groupe 1:

Une action AUTHENTIQUE favorise les améliorations qui à son tour favorise l'investissement humain qui à son tour favorise la qualité de liens et la rentabilité.

Session 2 groupe 2:

Donner un sens et des valeurs partagées

Incarner le sens et les valeurs

Session 2 groupe 3:

Motivation personnelle et prise de conscience de sa valeur ajoutée au développement de l'entreprise => améliorations spontanées

Et pour finir, Session 2 groupe 4:

"NE PRENEZ PAS LES GENS POUR DES C..."

Aller à l'essentiel

S'identifier au résultat et le comprendre