

LA JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

Jeudi 10 Novembre 2016 à Tunis à l'Hôtel El Mouradi Gammarth 5*

MANAGEMENT DE LA QUALITE : DE LA BONNE GOUVERNANCE A L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE.

INTITULE DE L'INTERVENTION:
L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE :
L'HOMME ET LE CLIENT AU CŒUR DE LA DEMARCHE.

Nom et prénom de l'intervenant:

Zouhaier MARRAKCHI

Qualité ou fonction:

Consultant et lead auditor en management intégré.

Organisme:

ZMC

L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE : L'HOMME ET LE CLIENT AU CŒUR DE LA DEMARCHE.

SOMMAIRE

- | | |
|-----------|--|
| 01 | Qu'est-ce que l'excellence opérationnelle ? |
| 02 | Que faut-il retenir et expliciter à propos de ce concept? |
| 03 | Méthodes et outils ? |
| 04 | La manière |
| 05 | Que dire aux entreprises qui souhaiteraient mettre en place une démarche d'excellence opérationnelle ? |
| 06 | Clés de la réussite d'une démarche d'excellence opérationnelle ? |

01

QU'EST-CE QUE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ?

Vise à optimiser l'efficacité et la performance de l'entreprise et des Hommes qui la composent, de manière durable.

Vise à renforcer la valeur créée pour le client, à réduire les gaspillages, augmenter la rentabilité de l'entreprise, lui apporter un avantage concurrentiel.



01

QU'EST-CE QUE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ?

Elle optimise les processus pour améliorer leur performance, elle fait évoluer les comportements afin qu'ils soient en permanence orientés pour satisfaire les attentes des clients.

Elle modifie les modes de management et parfois même, elle transforme les organisations Elle garantit également l'appropriation des outils et méthodes et fait monter les collaborateurs en compétences.



01

QU'EST-CE QUE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ?

Elle s'attache à satisfaire les attentes des clients pour la pérennité de l'entreprise.

Bref, c'est une démarche de progrès qui permet de mettre en phase, l'organisation, la stratégie et ses forces humaines pour garantir son développement vertueux au présent comme au futur.



02

QUE FAUT-IL RETENIR ET EXPLICITER À PROPOS DE CE CONCEPT?

Placer hommes et clients au cœur de la réflexion et de l'action.

Voici ce qu'il faut garder à l'esprit lorsque l'on évoque :

- * animé de la volonté « d'être meilleurs » ensemble,
- * s'applique tant aux services qu'à l'industrie,
- * s'applique aux grands comptes comme aux PME,
- * Satisfaire besoins clients, tout le temps et pour longtemps,



02

QUE FAUT-IL RETENIR ET EXPLICITER À PROPOS DE CE CONCEPT?

- * s'enraciner dans la stratégie de l'entreprise,
- * elle implique le Top management aux équipes de terrain,
- * repose sur un fondement clé : **l'écoute**.
- * une fois que le Top management a « décidé » d'enclencher la démarche, tous les managers doivent être « exemplaires » et engager leurs équipes de terrain.
- * elle s'attaque également à réduire les gaspillages (temps, surproduction, stocks, transports, retours produits, etc.).



03

METHODES ET OUTILS

« L'outil n'est rien sans la main experte de l'Homme qui le manie ».

L'Excellence Opérationnelle fait avant tout appel au triptyque suivant : **Observer, Comprendre, Agir.**

En termes de méthodes, nous partons des Hommes, de l'observation et d'une parfaite compréhension de l'organisation pour ensuite sélectionner dans la boîte à outils d'Excellence Opérationnelle, ceux qui serviront les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Bref, toutes les approches dites de « percée » ou « kaizen » le Lean 6 Sigma, le PDCA de Deming, le Lean Management peuvent être utilisées.



04

LA MANIERE

Un dispositif pour assurer que le progrès soit durable.

Indicateurs de résultats impliquant toutes les parties prenantes, instances de décisions pour piloter le progrès et décider, management des opérationnels et dispositif de knowledge management pour capitaliser les progrès, former les opérationnels, animer transversalement les bonnes pratiques.

05

QUE DIRE AUX ENTREPRISES QUI SOUHAITERAIENT
METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE D'EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE ?

- * Améliorer évidemment la satisfaction et la relation au client,
- * Préparer l'entreprise à son futur, les Hommes aussi,
- * Améliorer les résultats, la qualité, l'efficacité, l'agilité de l'organisation,
- * Aligner des équipes, dirigeantes et opérationnelles sur la stratégie d'entreprise,
- * Réduire les gaspillages (surproduction, délai d'attente trop long, stocks, transports),
- * Capitaliser et utiliser au mieux l'intelligence collective et individuelle au profit de l'organisation et de ses clients,

06

CLÉS DE LA RÉUSSITE D'UNE DEMARCHE D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ?

- * Un Management à l'écoute, impliqué, participatif et surtout avocat de la démarche,
- * Des équipes terrain impliquées, qui s'expriment et donc dévoilent les zones de progrès,
- * Le placement du client au cœur de la démarche,
- * Un transfert de compétences réussi vers les équipes afin d'inscrire la démarche d'Excellence Opérationnelle dans la durée, mais également dans les comportements et la culture de l'entreprise,
- * Une appropriation par l'action, une standardisation de la démarche à l'ensemble de l'entreprise,

