|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 1 – Mettre en œuvre l’amélioration continue | | |
| **Durée** : 30’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | **Source** |

**Travail à faire**

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Pour quelle raison les entreprises mettent en œuvre un processus d’amélioration continue ?
2. Quelles sont les caractéristiques de la méthode TQM ?
3. Quelles sont les caractéristiques de la méthode Kaizen ?

**Doc.  Qu’est-ce que l’amélioration continue ?**

Si les entreprises n’évoluaient pas, la plupart iraient à leur perte. L’innovation passe par le changement et celles qui ne s’adaptent pas pour répondre aux demandes des clients ne peuvent pas enregistrer de croissance notable.

Dans ce contexte, certaines entreprises choisissent d’entrer dans une démarche d’amélioration continue et d’amélioration des processus destinée à les adapter aux demandes de leurs clients. Le principe d’amélioration continue rejoint ainsi celui du management de la qualité et peut être utilisé pour améliorer un service, un produit ou un système de management.

Lorsqu’une équipe suit un processus d’amélioration des processus métier, elle évalue et peaufine ses méthodes existantes en vue de gagner en productivité, de simplifier le déroulement des activités, de s’adapter à des besoins commerciaux changeants ou d’accroître la rentabilité. Il existe différentes méthodologies d’amélioration des processus métier, nous présentons ci-dessous les méthodes TQM et Kaizen.

**1. Total Quality Management (TQM)**

Le total quality management est une méthode orientée client qui implique des améliorations continues avec pour objectif d’améliorer mes processus en réduisant les inefficacités. Cette technique est souvent mise en place dans le cadre de projets de gestion des chaînes d’approvisionnement et de satisfaction client.

Le TQM repose sur une approche pragmatique qui utilise des indicateurs de performance et de réussite afin de prendre des décisions axées sur les données pour choisir la meilleure façon d’améliorer un processus.

Le TQM présente notamment les caractéristiques suivantes :

* **Approche axée sur la clientèle** : l’objectif principal est toujours la satisfaction du client final. La recherche de l’amélioration de la qualité, ne doit pas perdre de vu les attentes des clients finaux.
* **Implication de l’équipe complète** : toute l’équipe doit être impliquée, et pas seulement l’équipe de production. Afin d’y parvenir, il faut chercher à optimiser des processus métier (vente, marketing…) au profit du client final.
* **Amélioration continue** : Elle consiste à apporter régulièrement de légères modifications pour sans cesse optimiser les processus. Dans un monde changeant, la démarche aide l’équipe à s’adapter aux évolutions externes.
* **Prise de décision axée sur les données** : les améliorations doivent reposer sur une analyse chiffrée des performances. Ce qui implique la mise en place d’outils de collecte et d’évaluation destinés à identifier les sources d’inefficacité et les axes d’amélioration.

**2. Kaizen**

Le processus d’amélioration continue trouve son origine dans la philosophie japonaise du Kaizen qui repose sur la conviction que l’épanouissement résulte de petites améliorations continues.

La méthode est utilisée dans tous les secteurs. on parle **management agile** qui vise l’amélioration des performances de l’entreprise par l’implication de tous les collaborateurs. La méthode permet aux équipes de réagir vite, d'être force de proposition et de tester de nouvelles offres concurrentielles. Les fondamentaux de l'agilité sont les suivants : on teste, on modifie, on apprend de ses erreurs, on teste à nouveau…

Dans une dynamique **progressive, permanente et collaborative**, la méthode Kaizen encourage :

* la **remise en question**des pratiques actuelles ;
* la recherche de**l’amélioration** **des processus**, pas de la perfection ;
* la **responsabilisation** et la prise d’initiative des collaborateurs, des opérateurs (initiés par eux-mêmes, les changements sont mieux acceptés) ;
* la mise en place de **petites actions concrètes**, et donc **moins coûteuses**;
* la **proactivité** dans la recherche des causes des problèmes, souvent multiples ;
* la réactivité et la **priorisation** des actions correctives (mieux vaut une correction immédiate et partielle des erreurs, quitte à y revenir par la suite pour une résolution totale, que la dégradation d’une situation) ;
* le **suivi** des actions mises en place ;
* la mise en place de **procédures claires**;
* la définition d’**objectifs réalistes**;
* le travail d’équipe, l’**exploitation des compétences en interne** plus que l’appel à des spécialistes externes, plus onéreux et moins concernés.

**Réponses**

1. **Pour quelle raison les entreprises mettent en œuvre un processus d’amélioration continue ?**
2. **Quelles sont les caractéristiques de la méthode TQM ?**
3. **Quelles sont les caractéristiques de la méthode Kaizen ?**