|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 5 – Comprendre la démarche d’amélioration continue** | | |
| **Durée** : 20’ | 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. La démarche d'amélioration continue est-elle réservée aux grandes entreprises ?
2. Quelle méthode Jeff Bezos impose t-il à ses collaborateurs lors des réunions ?
3. Quelle est la méthode de travail qui est retenue par Google et quel est le nom de cette méthode ?
4. Comment se matérialise l'amélioration continue chez Toyota ?
5. Quelles conclusions l'article tire-t-il de ces exemples ?

**Doc.  Les meilleurs exemples d’amélioration continue en entreprise (Extrait)**

*Source : /beeshake.com – 06/05/2022*

Quel que soit son secteur d’activité, toute entreprise ou organisation peut être amenée à faire de l’amélioration continue. Néanmoins, certaines entreprises ont une **culture de l’amélioration continue** particulièrement développée. Qui sont ces championnes ? Voici 3 exemples d’amélioration continue en entreprise.

## Amazon – Le classique dans les exemples d’amélioration continue

Malgré les critiques qui pèsent sur la société et sur son patron Jeff Bezos, difficile de nier la domination d’Amazon dans le secteur du e-commerce. Mais en quoi l’entreprise est-elle une championne de l’amélioration continue ?

Mettre en place une démarche d’amélioration continue nécessite d’abord de **communiquer sur les ambitions de l’entreprise**, en toute transparence. Or Amazon s’est très officiellement donné comme objectif d’améliorer l’expérience client. Dans l’entreprise, l’amélioration continue tourne autour de cet objectif.

Ainsi, Jeff Bezos s’est fait connaître en mettant en place des méthodes d’amélioration continue traditionnelles. Parmi ces méthodes, les managers doivent **préparer des mémos synthétiques avant chaque réunion**, sans aucun PowerPoint. De cette manière, chacun arrive en réunion avec les idées qu’il souhaite exposer. Chaque manager lit son mémo et écoute celui des autres, avant de passer aux discussions. Cette méthode est une manière de responsabiliser les collaborateurs en leur demandant de venir préparés aux réunions. Chaque réunion a ainsi un process et une structure clairs.

## Google – L’amélioration continue rapide et efficace

Google est également un classique parmi les exemples d’amélioration continue en entreprise. C’est évidemment une entreprise extrêmement compétitive et innovante, avec une culture centrée sur la créativité. Mais l’une des particularités de la démarche d’amélioration continue de Google, c’est la **rapidité avec laquelle ils innovent**. En effet, au-delà de mettre en place des process, les équipes de Google mettent en place des outils et des méthodes pour avancer rapidement dans l’amélioration continue et dans l’innovation.

La méthode de Google repose sur le principe d’OKR (en anglais, **Objectives and Key Results)**. Il s’agit d’**aligner toute l’entreprise sur des objectifs donnés, de définir des indicateurs de succès, et de mesurer ce succès**. Les objectifs sont bien sûr rapportés à la mission globale de l’entreprise. Ainsi, les collaborateurs peuvent collectivement mesurer à quel point les objectifs, et donc la mission de l’entreprise, sont atteints.

La culture d’entreprise chez Google est connue pour être très favorable à une **amélioration continue efficace** : un démarrage rapide des projets à partir du moment où ils sont décidés, des échéances strictes et respectées… Bref, tout est mis en place pour que l’innovation aille vite.

## Toyota – La constance de la qualité au cœur du processus

Toyota s’est inspirée du Fordisme, tout en recréant un modèle extrêmement efficace. L’organisation de la production chez Toyota s’appuie sur 2 principes :

* **La ligne de production se stoppe dès qu’un problème survient**, de manière à éviter toute production endommagée ou défectueuse.
* **Le principe du Just-in-time** : chaque élément n’est produit que lorsqu’une demande consommateur est faite.

De cette manière, il est plus facile de maîtriser l’amélioration continue.

## Ce que l’on tire des meilleurs exemples d’amélioration continue

Vous l’aurez constaté, dans la plupart de ces exemples, la culture de l’amélioration continue repose sur la vision d’un leader. Cela montre à quel point l’**impulsion du top-management** est importante lorsqu’il s’agit de mettre en place une démarche d’amélioration continue. Voici 5 conseils que nous tirons des meilleurs exemples d’amélioration continue en entreprise :

* **Partagez votre vision**, souvent !
* Mettez en place des **moments courts et efficaces**, comme des réunions matinales ;
* Laissez vos collaborateurs **accorder du temps** à la résolution de problèmes ;
* **Ritualisez l’amélioration continue** avec des formats courts, ludiques et engageants ;
* **Écoutez vos collaborateurs et vos clients** pour rester efficaces.

**Réponses**

1. **La démarche d'amélioration continue est-elle réservée aux grandes entreprises ?**
2. **Quelle méthode Jeff Bezos impose-t-il à ses collaborateurs lors des réunions ?**
3. **Quelle est la méthode de travail qui est retenue par Google et quel est le nom de cette méthode ?**
4. **Comment se matérialise l'amélioration continue chez Toyota ?**
5. **Quelles conclusions l'article tire-t-il de ces exemples ?**