AUDIT-DIAGNOSTIC ARRÊT AU PREMIER DÉFAUT: POURQUOI EST-CE UTILE ET PRIMORDIAL DE SAVOIR S'ARRÊTER?

Par Julien Secheyron - Senior Manager Adjuvoo
Temps de lecture : 4 mn

Dans le cadre de l'accompagnement de nos clients dans nos différentes missions de conseil, nous avons constaté de forts dysfonctionnements opérationnels impactant la productivité mais aussi la qualité globale attendus.

Dans la plupart des cas observés et analysés par nos équipes, le fait majeur à l'origine du ou des dysfonctionnements était du à une continuité d'une tâche ou d'une activité avec une absence ou un non respect du standard tel qu'il aurait du être appliqué pour atteindre une efficacité opérationnelle optimale.

Afin de palier à des dysfonctionnements opérationnels et leurs conséquences sur l'activité globale d'un service ou d'une entité,



nous accompagnons nos clients dans une démarche d'amélioration continue visant à former et encadrer l'ensemble des collaborateurs à s'arrêter lorsqu'un problème survient ou est en passe de survenir.,

Ainsi, notre expertise et notre savoir-faire permettent lors de nos missions d'accompagner nos clients dans l'identification, la caractérisation et l'analyse de tout problème avec pour objectif d'améliorer et de standardiser les processus pour une optimisation de la productivité et de la qualité.

Lors de la caractérisation du problème / défaut, le collaborateur qui a identifié le dysfonctionnement doit s'attacher à décrire celui-ci de façon claire et concise en y apportant de plus les éléments suivant :

qui a détecté, où, quand, comment, combien et pourquoi faut-il le résoudre.
Suite à cette phase de caractérisation, une phase d'analyse approfondie doit être menée afin d'identifier les causes racines du dysfonctionnement et pouvoir ainsi mettre en place les plans d'actions correctifs efficients, adéquates et pérennes.

S'arrêter au premier défaut : la clé de l'efficacité et de la qualité supérieure.

Réduction des coûts et des pertes de temps

Lorsqu'un défaut est détecté dès son apparition et qu'une action corrective est prise immédiatement, cela permet d'éviter que le problème ne s'aggrave et ne se propage à d'autres parties du processus. En agissant rapidement, les entreprises peuvent réduire les coûts associés à la correction de problèmes plus complexes et coûteux qui surviendraient si le défaut était négligé. De plus, en arrêtant le processus dès qu'un défaut est détecté, les entreprises minimisent les pertes de temps dues à la poursuite d'un processus inefficace.

Amélioration de la qualité de services

L'arrêt au premier défaut contribue grandement à l'amélioration de la qualité globale du service. En identifiant et en résolvant rapidement les problèmes, les entreprises peuvent empêcher la livraison de services défectueux à leurs clients internes ou externes. Cela permet également de renforcer la confiance des clients de l'entreprise et, pour ce qui est de la sphère interne, permet de faciliter leur adhésion aux nouveaux processus définis. Cette amélioration globale de la qualité de services est bien évidemment un facteur clé en termes de compétitivité.

Renforcement de la culture de l'amélioration continue

Lorsque les collaborateurs sont encouragés à signaler et à résoudre les problèmes dès leur apparition, cela favorise une culture de l'amélioration continue au sein même de l'entreprise. Lors de la caractérisation du problème (ou du défaut), le collaborateur qui a identifié le dysfonctionnement doit s'attacher à décrire celui-ci de façon claire et concise en y apportant de plus les éléments suivants : qui a détecté, où, quand, comment, combien et pourquoi faut-il le résoudre.

Les collaborateurs se sentent également valorisés pour leur contribution à l'identification des problèmes et sont plus enclins à participer activement à la recherche de solutions. Cela crée un environnement où les idées d'amélioration sont encouragées et où chacun se sent investi dans le succès de l'entreprise.

Prévention des récidives

En traitant les problèmes dès qu'ils surviennent, les entreprises peuvent identifier les causes racines et sous-jacentes des dysfonctionnements observés et les éliminer. Cela réduit considérablement les chances de récidive du même problème. En investissant du temps et des ressources, en déployant des plans d'action adéquates et pérennes pour résoudre les problèmes à la source, les entreprises créent des processus plus robustes et plus fiables, ce qui contribue à prévenir les problèmes futurs.

En conclusion, l'arrêt au premier défaut est une stratégie essentielle dans une démarche d'amélioration continue. Cette approche proactive permet aux entreprises de réduire les coûts, d'améliorer la qualité, de renforcer leur culture d'amélioration continue et de prévenir les récidives. En mettant en œuvre cette stratégie, les entreprises se positionnent favorablement pour relever les défis concurrentiels de manière efficace et durable.