

Ateliers d'optimisation

présentation du dispositif



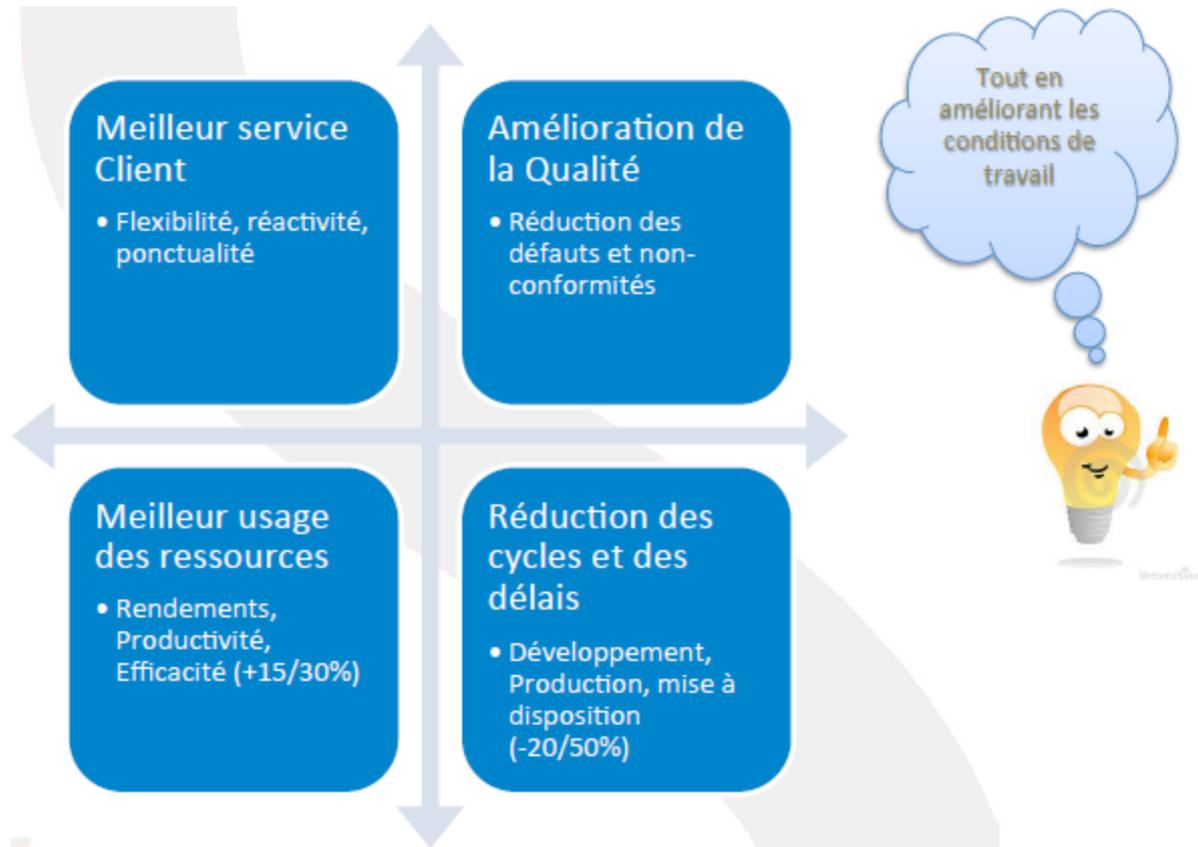
Finalité du dispositif d'optimisation

Il s'agit de donner la capacité à une équipe d'améliorer la manière de prendre en compte les demandes et les traiter le plus rapidement possible, en dépensant le moins d'énergie possible en réalisant le moins d'erreurs possibles.

Principes du dispositif

- Permet de répondre aux évolutions de contexte
- Facilite le repérage et l'analyse des marges de progrès ainsi que l'identification des solutions pour améliorer la performance des processus
- Est une aide au management
- S'appuie sur la participation des acteurs
- Se configure en fonction des enjeux et de la complexité des problèmes à résoudre.

Objectifs du dispositif d'optimisation



Conditions de performance d'un processus

Il faut :

- un maximum d'activités qui apportent de la valeur ajoutée dans le traitement du dossier et le service rendu,
- des temps d'attente réduits au maximum,
- des taux d'erreurs faibles,
- une variabilité de résultats réduite,
- des charges de travail connues et gérées,
- une organisation configurée en fonction de la charge et de ses variations.

Optimisation de la performance

- l'élimination des activités sans utilité et les gaspillages,
- la réduction des dysfonctionnements,
- la réduction des erreurs qui génèrent la reprise des dossiers,
- la gestion du flux et de la capacité de production,
- la définition de pratiques de référence,
- l'implication des équipes dans la recherche de gains.

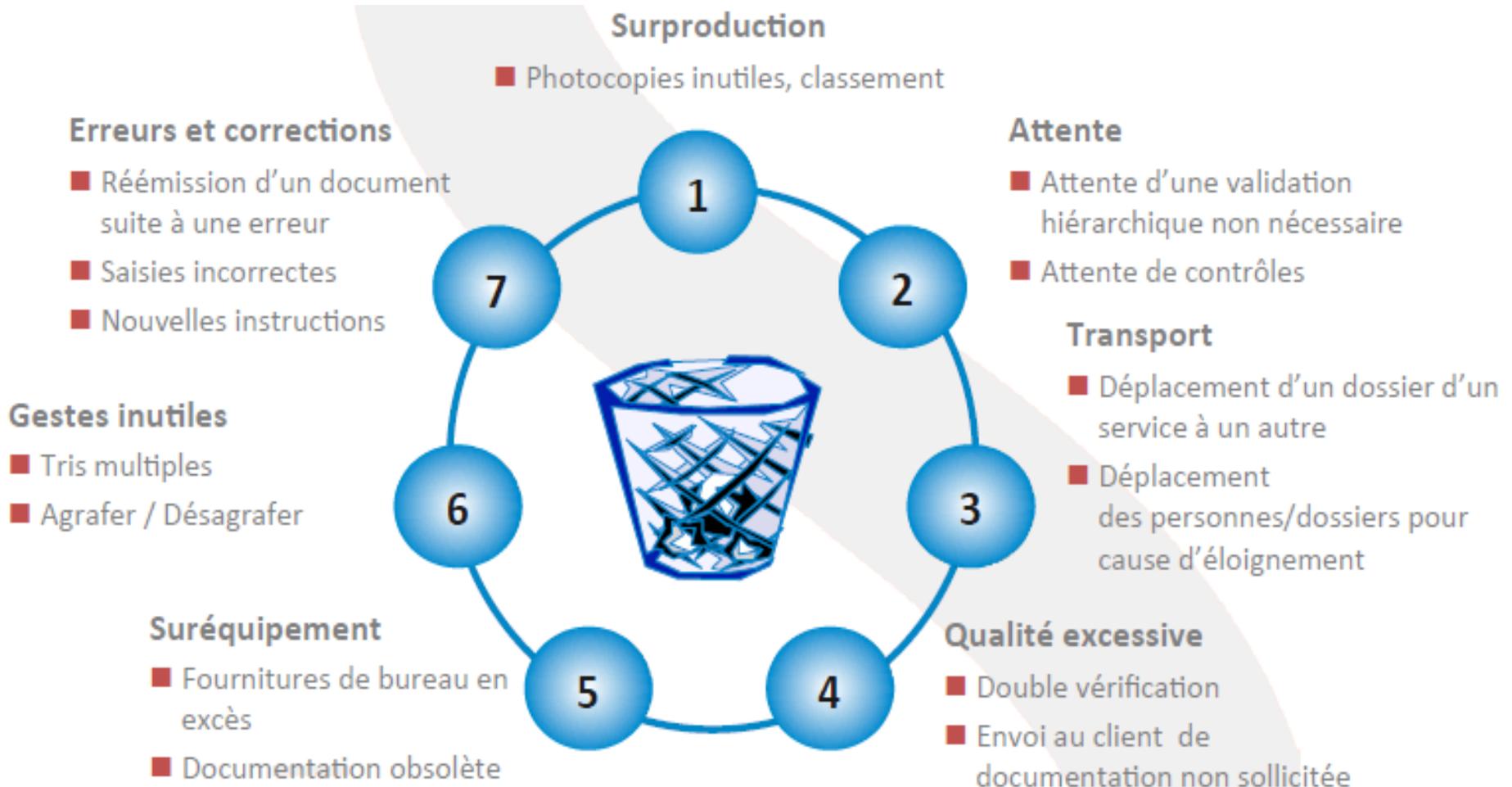
Notion de valeur ajoutée

Valeur Ajoutée Directe (VAD) : activité qui transforme l'état du dossier ou le niveau d'information du client.

Valeur Ajoutée Indirecte (VAI) : activité qui contribue à la maîtrise du processus et/ou répond à une obligation légale.

Sans valeur ajoutée (SVA) : activité qui ne transforme pas l'état de la demande ou du dossier ou du niveau d'information du client.

Gaspillages



Leviers

