



QUALITE TOTALE : DU CONCRET

4 manières concrètes de réduire les rebuts dans les processus administratifs

Extraits des numéros 1 à 4 de la Lettre des Processus
<http://www.processsoft.com/fr/news/newsletter/>

1/4 On doit retourner le travail mal fait

Les problèmes commencent lorsqu'un collaborateur bien intentionné veut traiter une demande mal préparée à l'étape précédente du processus. Données absentes, décisions malvenues : le collaborateur outillé différemment, ayant un pouvoir et une expertise différente, va complexifier le dossier et créer d'autres erreurs : **Défaut à l'entrée, défaut à la sortie.**

Les collaborateurs doivent retourner à l'expéditeur la demande non conforme ; de plus, la correction incitera l'émetteur à un meilleur autocontrôle. Le devoir de retour est le **premier pas vers la qualité totale.**

Messenger, le workflow de Visual Mercurio, gère automatiquement le « devoir de retour »

2/4 Quelles infos s'échanger pour garantir la qualité

La principale valeur ajoutée d'une procédure est la décision prise par le collaborateur. Encore faut-il qu'il dispose des informations décisionnelles nécessaires.

Le design du processus doit être réalisé en vérifiant qu'aucune procédure ne sera lancée sans que de telles données soient disponibles. Pour chaque livrable échangé entre équipe, une liste rigoureuse des données nécessaires aux décisions prévues doit être établie en concertation.

Conceptor, l'outil de design de processus de la suite Visual Mercurio permet de lister les données clé des livrables qui pourront être ensuite contrôlées dans le workflow Messenger

3/4 Les techniques d'auto-contrôle

Au moment d'appuyer sur la touche « valider », quel utilisateur ne s'est pas demandé : ai-je bien traité ce cas ?».

Peu d'applications informatiques comprennent des autocontrôles.

Leur forme la plus simple et la plus efficace est la check-list. Il n'y a pas qu'en aviation que cet outil est indispensable à la qualité.

En énumérant les règles à appliquer, les décisions autorisées, les tâches et données à produire par cas, les checks-lists d'autocontrôle sont une précieuse aide au changement, complément naturel de la formation lors de l'implantation de nouvelles transactions.

L'outil de distribution du travail Mercurio Messenger crée automatiquement des auto-contrôles à partir de la description des processus.



4/4

La gestion des délais

Le respect des délais est un élément aussi important pour la satisfaction du client que la qualité des résultats fournis.

Nos études ont montré que la répartition du temps écoulé entre demande et résultat est souvent de cet ordre :

- Temps d'attente avant exécution : 30%
- Exécution : 10%
- Logistique, acheminement : 60%

Dans ce contexte, où le temps d'exécution est faible et les temps d'acheminement sont généralement garantis par des tiers (Poste...), c'est le contrôle du temps d'attente qui conditionne la satisfaction du client.

En terme d'amélioration, le remplacement des fax ou du courrier, par des téléphones ou SMS permet de réduire les délais d'environ 50%.

Vos questions permettent d'enrichir notre base de documentation, au profit de tous les utilisateurs de la gestion par les processus.

Pour toute question ou précision sur ce thème, envoyer un message à coaching@processsoft.com