

La trousse

élan

Conseils d'experts pour
favoriser l'accompagnement



Présenté par



Avec la participation financière de



Rédigé par



Carl Boucher, expert-conseil en innovation, accrédité ADRIQ & Consultant en amélioration et transformation numérique à Carl Boucher Consultants

Propulsé par



Transformation numérique: comment optimiser les processus de gestion

Comme conseiller, bien que vous ne participiez probablement pas directement à ce projet, il est important de leur fournir une base de réflexion. Voici une liste de contrôle à réviser avec vos clients afin de s'assurer de la réussite de leurs projets. La liste est en complémentarité au **guide** du même nom.

1. CONTEXTE DE L'OUTIL

- Cette liste s'adresse plus particulièrement aux conseillers en développement économique en début de carrière qui ont à intervenir auprès de dirigeants de petites entreprises.
- L'objectif de l'outil est d'aider les conseillers à bien accompagner leurs clients tout au long du projet en leur fournissant les questions essentielles à la réussite des projets.
- L'objectif est de développer des intervenants de première ligne sans en faire des experts.

2. AVANT DE DÉBUTER UN PROJET

- Qualifier, positionner par rapport aux enjeux et prioriser le projet d'optimisation.
(Faire les bons projets avant de bien faire les projets)
 - Quels sont les enjeux de l'entreprise?
 - Comment le projet contribue-t-il aux enjeux et aux orientations?
 - Est-ce la priorité par rapport aux autres projets qui utilisent les mêmes ressources?
- Identifier le(s) porteur(s) du changement, la portée et la gouvernance à mettre en place afin de soutenir les changements dans l'entreprise.
 - Est-ce que le porteur du projet a l'autorité et la crédibilité pour mener à terme les changements?
 - Est-ce que la gouvernance de projet est claire? Qui doit faire partie du comité de pilotage?
- Clarifier l'intention du projet. Que veut-on vraiment changer? Quels sont les bénéfices attendus?
 - Est-ce que le nom, la description et les objectifs du projet reflètent les attentes du projet (ex. : Développement des processus de vente VS Projet CRM)?
- Former une équipe de projet constituée d'équipiers ayant l'intérêt, les ressources et l'expertise pour mener à bien le changement.
 - Est-ce que les secteurs impactés sont représentés?
 - Est-ce qu'il y a une personne décisionnelle au sein de l'équipe?
 - Quelles sont les capacités de chacun pour contribuer au projet ? Combien d'heures par semaine ont-ils de disponibilité?
- Préparer les communications en répondant aux cinq questions suivantes relatives au besoin de changement : *Quoi, Pourquoi, Pourquoi maintenant, Quels bénéfices, Comment allons-nous y arriver?*

3. DURANT LA RÉALISATION DU PROJET D'OPTIMISATION DES PROCESSUS

- **Définir les processus** : Quels processus? Début et fin des processus? Qui? Quoi? Quand? Il est préférable de prendre plus de temps au départ à mieux comprendre. Cela nous permettra de faire les bonnes analyses et de choisir les bonnes solutions.
- **Mesurer** : Quelle fréquence? Quels sont les efforts et les délais? Quels sont les coûts et les coûts de la non-qualité? Sans données, nous n'avons que des perceptions et des opinions. Il est essentiel de baser nos analyses sur des faits.
- **Analyser** : Quels sont les leviers d'amélioration? Pour avoir des résultats, il faut agir sur les causes fondamentales des problèmes. En optimisation on cherche davantage à diminuer/éliminer les petits gaspillages récurrents que les grands gaspillages occasionnels.
- **Améliorer/Optimiser** : Quelles solutions? Quel est notre plan? Ressources? Échéanciers? Identifier, explorer et expérimenter les pistes de solutions potentielles. Déployer lorsque l'on a confiance que les solutions sont testées et répétables à l'organisation. En optimisation on cherche la répétabilité, la constance et la fiabilité. Il est essentiel d'introduire que des solutions valides.
- **Contrôler** : Avons-nous mis en place nos solutions? Les résultats satisfont les exigences? Quelles sont les prochaines étapes? Mesurer l'impact des changements apportés. Les indicateurs de performances permettent de valider et renforcer les changements apportés. Cela permet d'éviter les retours en arrière et de détecter les ajustements à apporter.)

4. APRÈS LA RÉALISATION DU PROJET

- Promouvoir les retombées des projets. Créer le désir pour de nouveaux projets d'optimisation. Cela aura un impact sur la culture organisationnelle qui est le moteur de l'innovation.
- Mesurer et afficher les KPI reliés au projet. Les gains mesurés renforceront les comportements et l'adoption des changements.
- Présenter les résultats à la direction ainsi qu'aux secteurs impactés par les changements dans le but de formaliser les nouveaux standards.
- Créer des projets vitrines qui serviront de référence dans l'organisation. Les responsables de ces projets deviendront des ambassadeurs pour les projets à venir.

La trousse

élan

Conseils d'experts pour
favoriser l'accompagnement

