

L'amélioration continue

L'écoute client

**La créativité, ou comment trouver des
réponses aux problèmes**

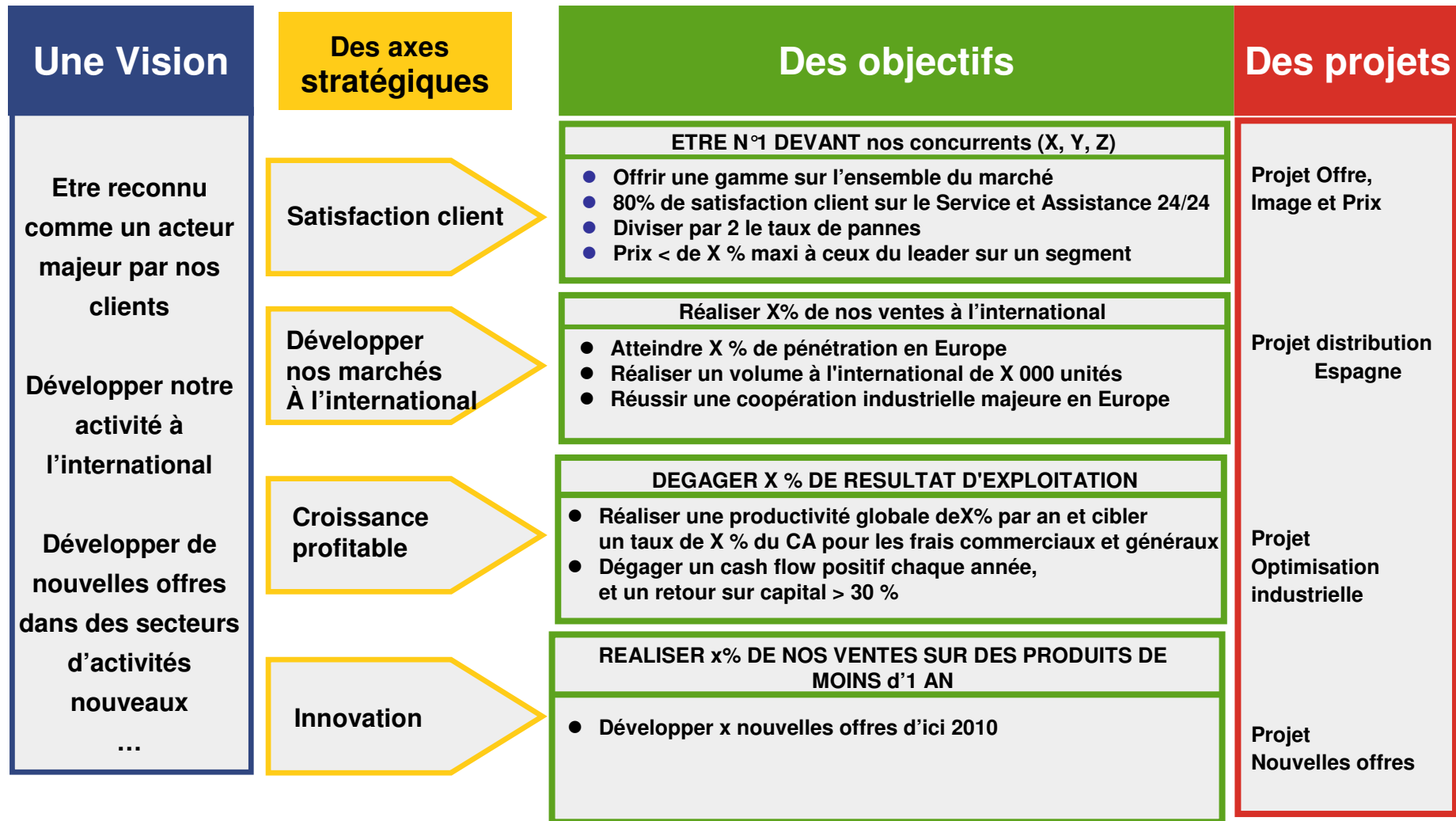
L'innovation participative



A C C É L É R A T E U R D E R É U S S I T E



Une démarche d'amélioration continue doit être reliée à la vision et aux objectifs stratégiques de l'entreprise





Le cycle d'amélioration continue



1 / PREVOIR (Plan) : ce qu'on va faire

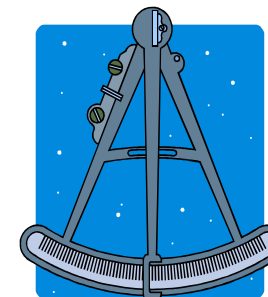


2 / REALISER (Do) : conformément à ce qui a été prévu

- Appliquer le plan
- Réagir aux opportunités

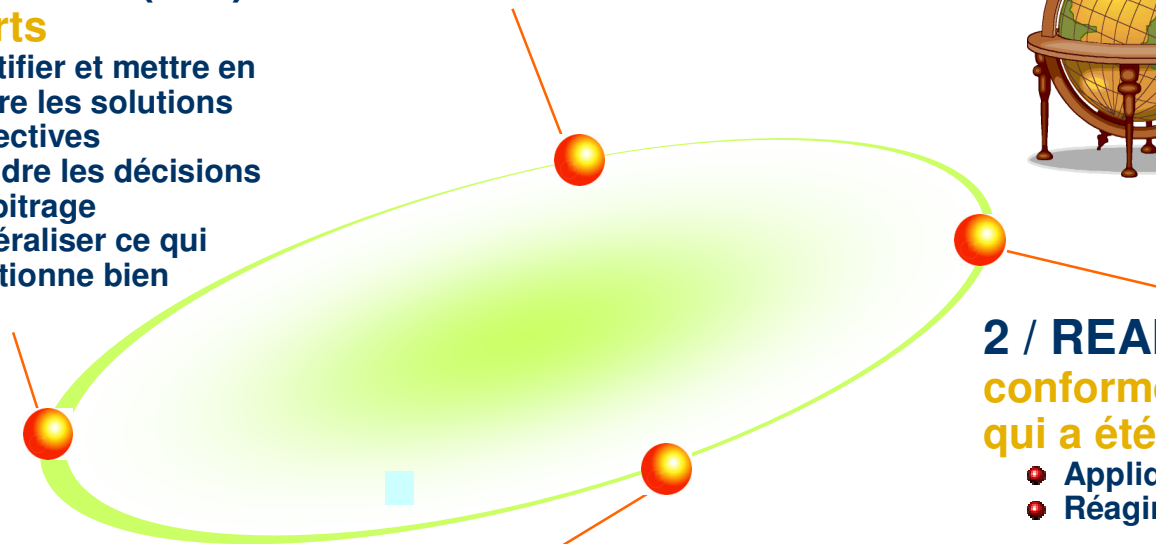
3 / MESURER (Check) : les résultats obtenus

- Repérer les écarts
- Fréquence régulière
- Etudier les conséquences



4 / TRAITER (Act) : les écarts

- Identifier et mettre en œuvre les solutions correctives
- Prendre les décisions d'arbitrage
- Généraliser ce qui fonctionne bien

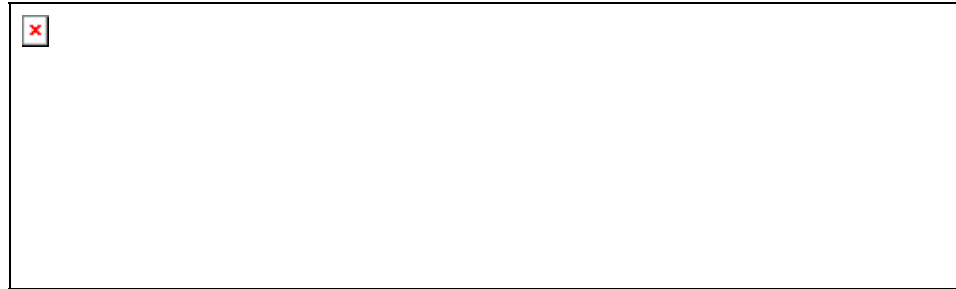




Les 3 piliers de l'amélioration continue



- L'écoute client
- La formalisation des processus clés et la recherche des sources de non valeur ajoutée
- La résolution des problèmes identifiés



L'écoute client / l'analyse fonctionnelle



A C C É L É R A T E U R D E R É U S S I T E



Comprendre le besoin du client



- Le client a des besoins, des idées
- Il cherche un partenaire pour l'aider à résoudre son problème ou concrétiser son idée
- L'aider à mieux comprendre, exprimer son besoin

**comprendre le vrai
besoin du client**

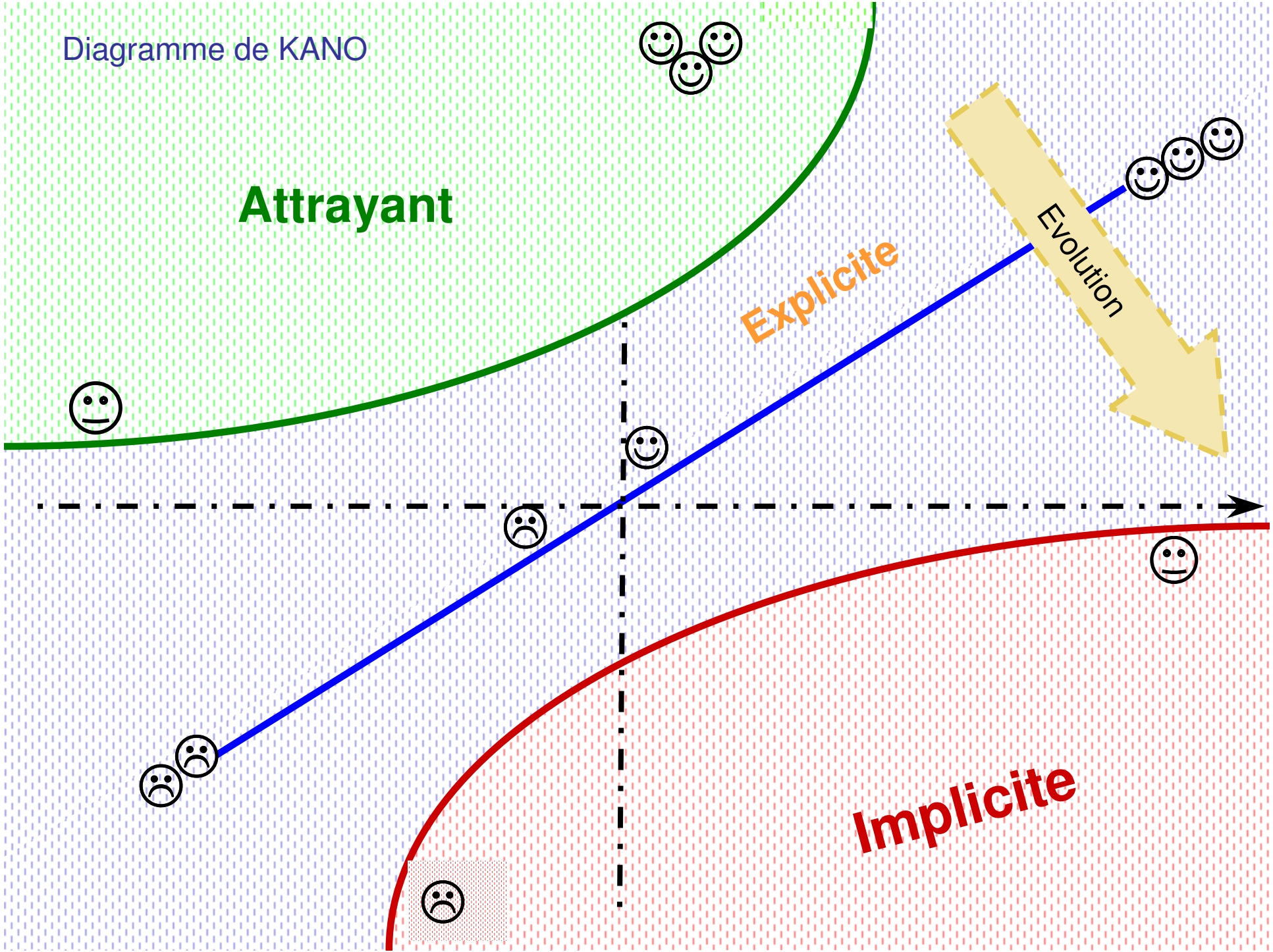
Diagramme de KANO

Attrayant

Explicite

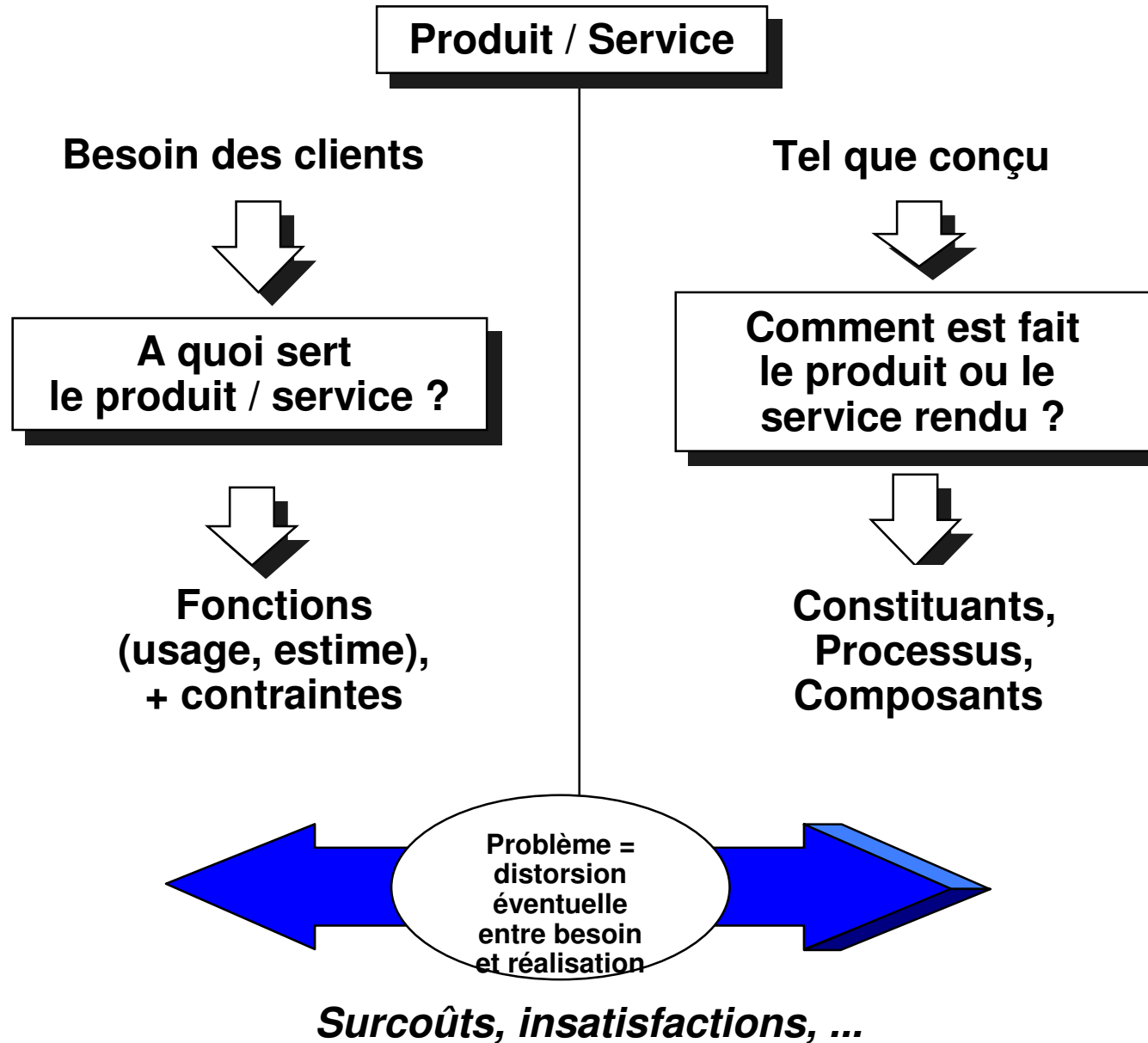
Implicite

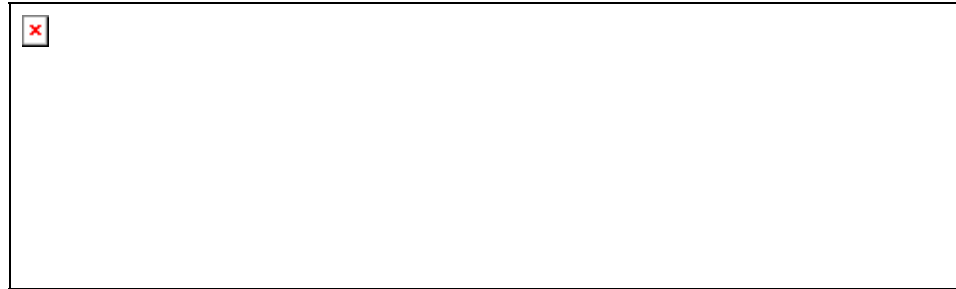
Evolution





L'analyse fonctionnelle : Recentrer la réflexion sur le Besoin





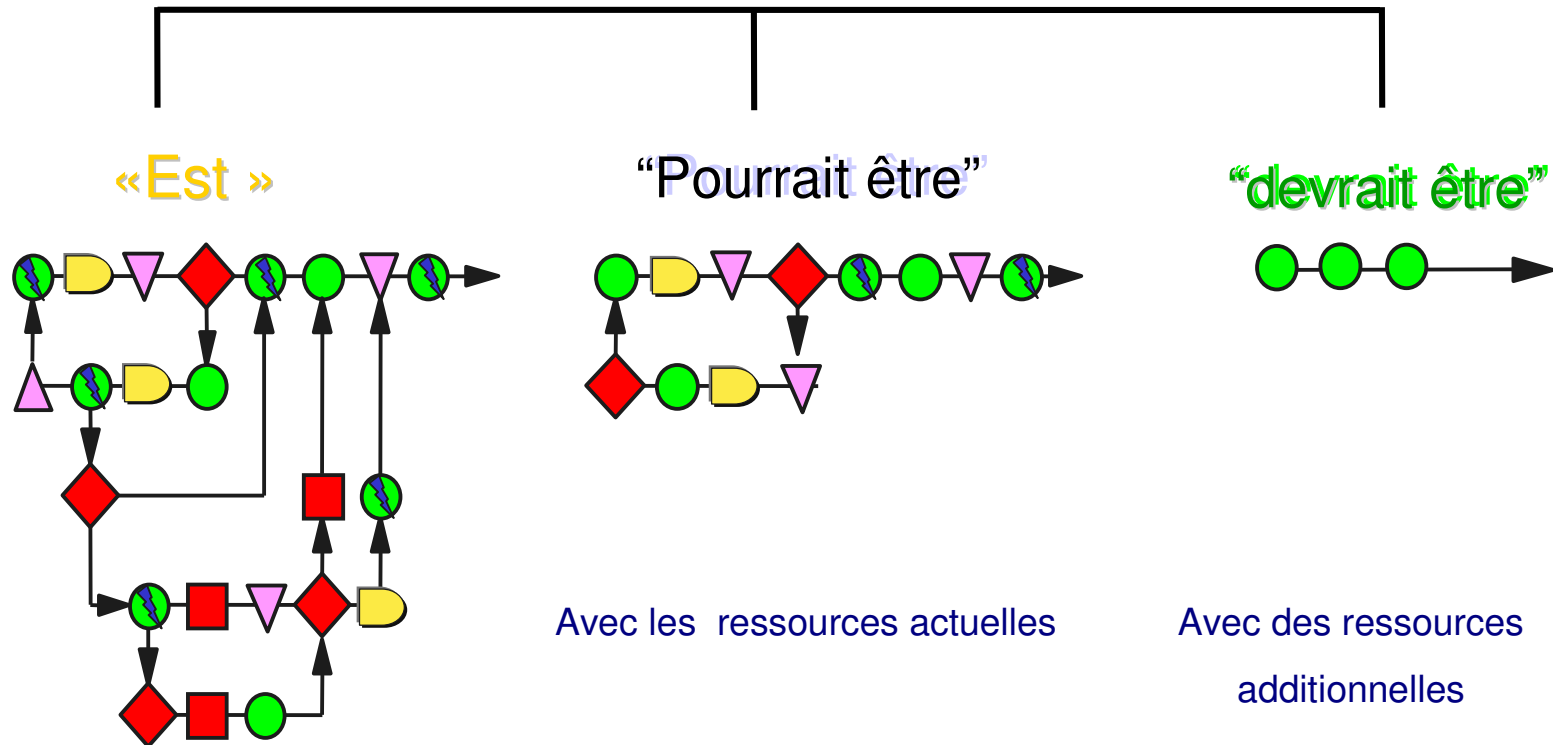
L'optimisation des processus



A C C É L É R A T E U R D E R É U S S I T E



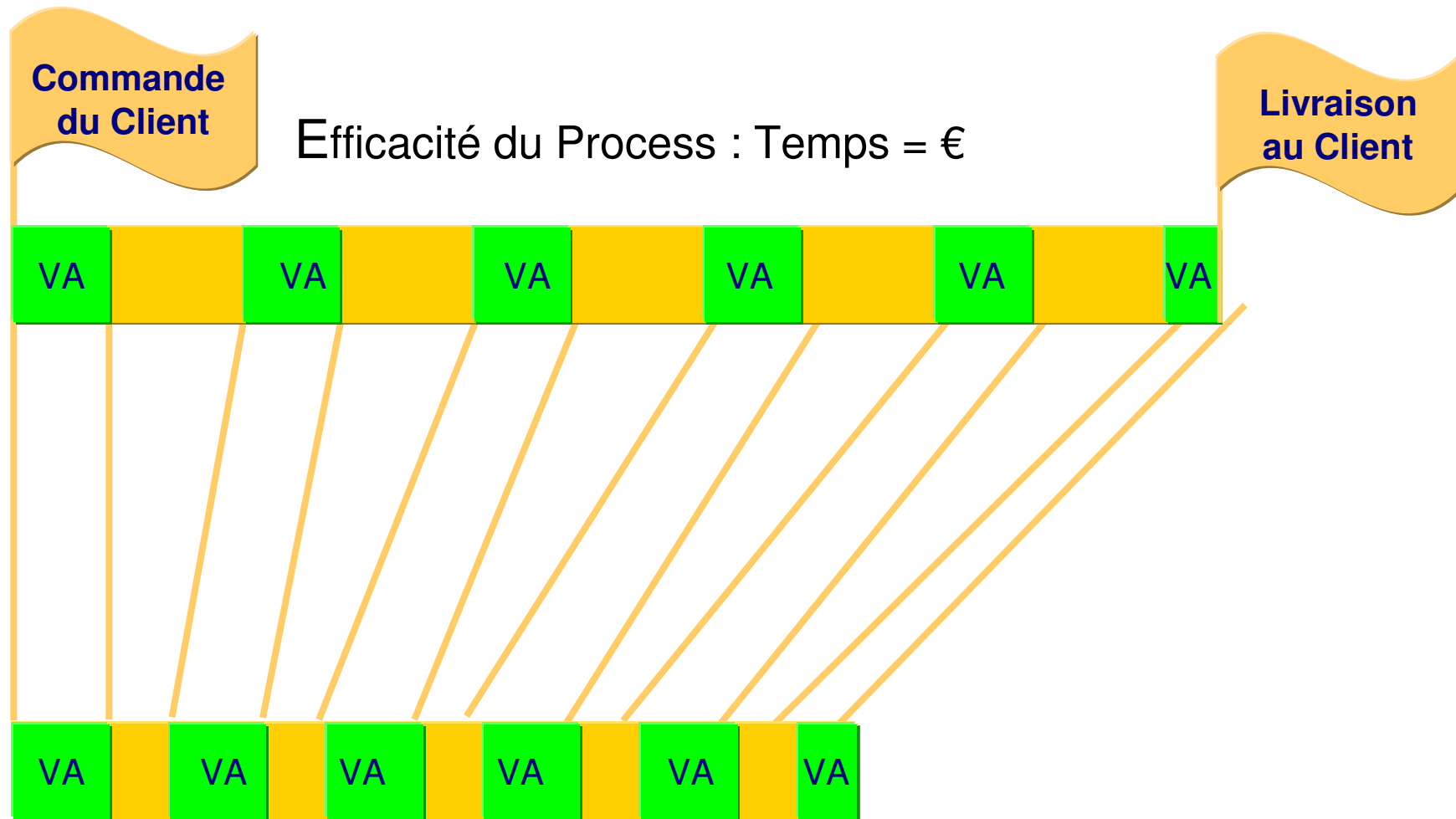
Les différentes formes d'un processus



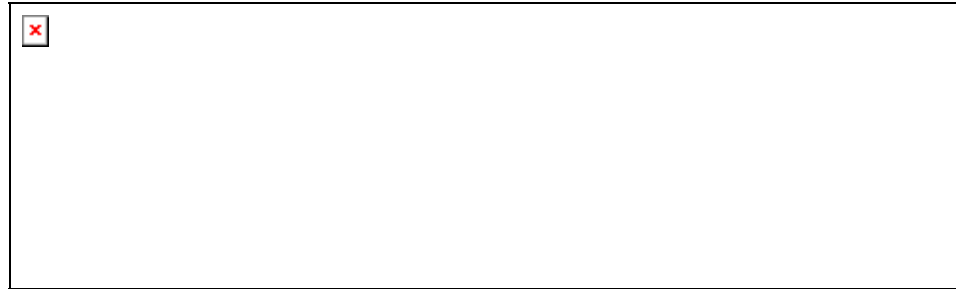
... visant une réduction objective du cycle



La formalisation des processus clés



En éliminant la Non Valeur Ajoutée



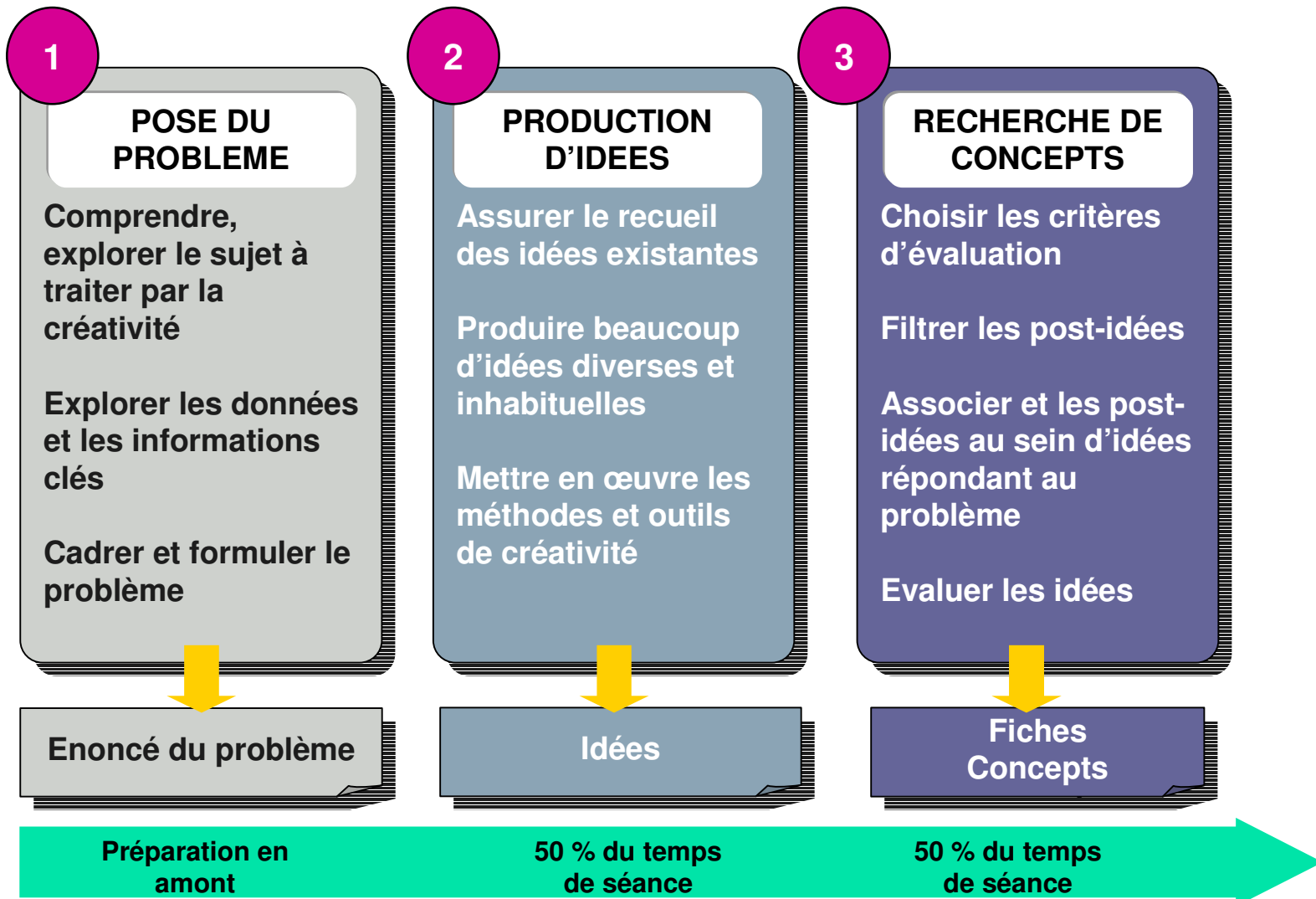
La résolution des problèmes : La créativité

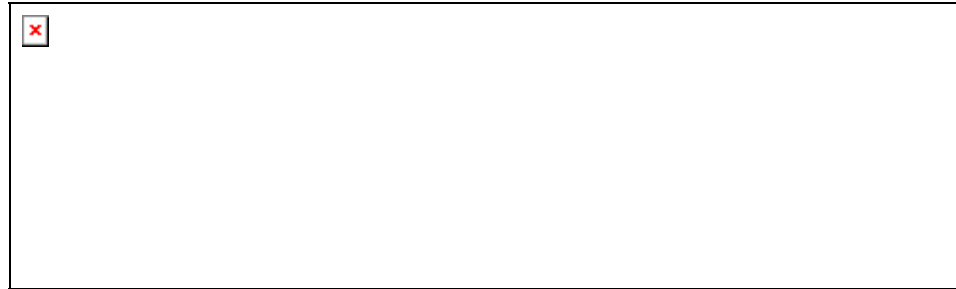


A C C É L É R A T E U R D E R É U S S I T E



La démarche de créativité : Un processus





L'innovation participative



A C C É L É R A T E U R D E R É U S S I T E



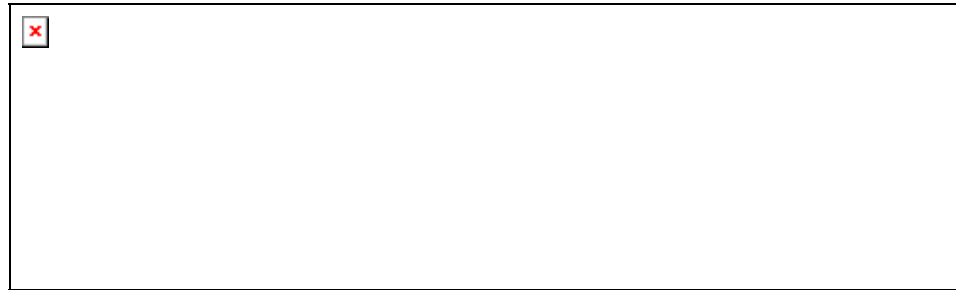
L'innovation participative

Les 10 principes clés



L'innovation participative désigne « une démarche de management structurée visant à stimuler et à faciliter l'émission, la mise en œuvre et la diffusion d'idées par l'ensemble du personnel ». (Selon l'association Innov'Acteurs)

1. Des objectifs précis
2. Impliquer le collaborateur dans le développement de l'idée
3. Mettre en place un système de reconnaissance (et non de récompense)
4. Etablir un climat de confiance vis-à-vis de ses collaborateurs et favoriser une culture d'initiative
5. Communiquer à vos collaborateurs que l'arrêt du développement d'une idée est un évènement inhérent au processus d'innovation
6. Mettre en place un processus de management des idées et pas seulement de recueil des idées
7. Assurer une autorégulation des idées par les équipes plutôt qu'une sélection des idées
8. Impliquer et valoriser le management intermédiaire dans le processus d'innovation
9. Etre très réactif dans le traitement des idées
10. Communiquer sur les résultats



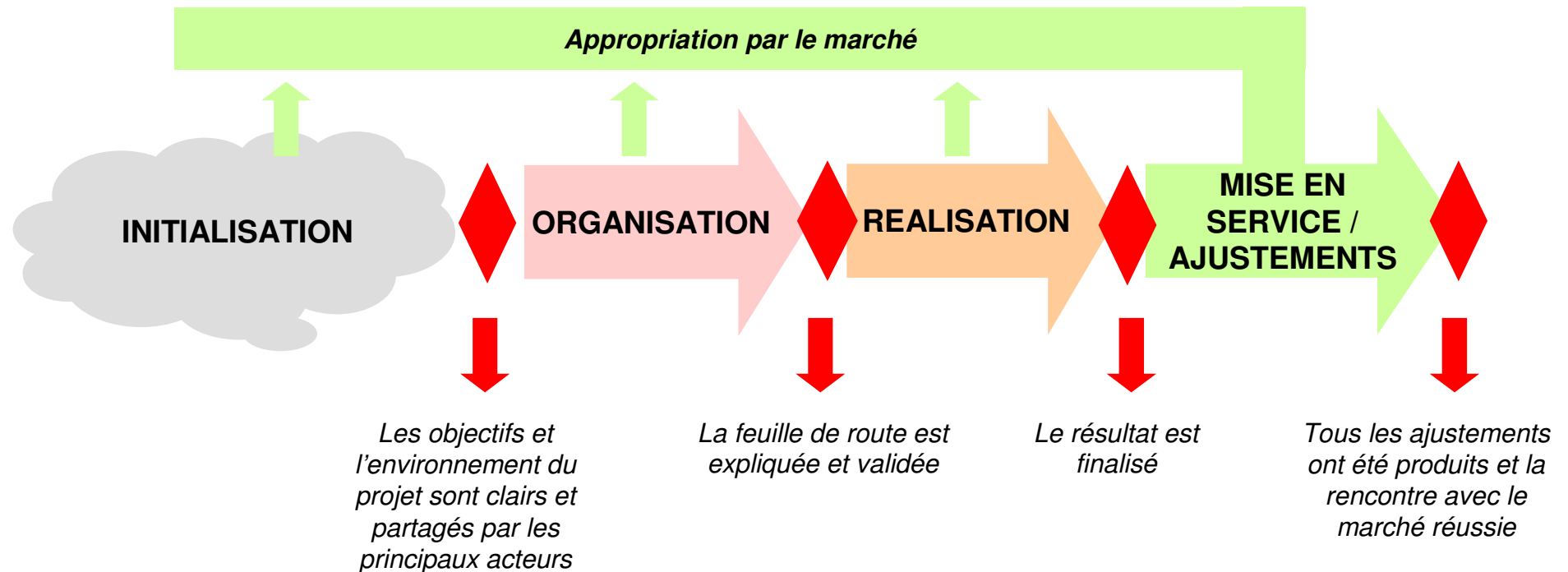
La gestion de projet innovant



A C C É L É R A T E U R D E R É U S S I T E



Les phases de la méthodologie de projet d'innovation





Les 5 points clés de la gestion de projet innovant



- 1** Structurer le cycle de vie du projet
- 2** Mesurer l'opportunité (avocat de l'ange) et la faisabilité (sprint avec équipe dédiée) du projet avant de le démarrer officiellement
- 3** Formaliser les objectifs Performance / Coûts / Délais / Risques du projet
- 4** Planifier par vague (court terme détaillé, long terme général)
- 5** Assurer une porosité régulière entre le projet et son « écosystème »

