

Cinq mots-clés



1. Valeur ajoutée pour le client

On entend par « valeur ajoutée pour le client » ce qui, dans nos processus d'entreprise, contribue directement au résultat final attendu par le client. Nous considérons chacun comme un client qui, dans un processus, doit réaliser une action devant être poursuivie par une autre personne (collègue, partenaire de construction, etc.), donc pas uniquement celle qui règle les factures (le client externe). C'est par exemple le cas du préparateur de travaux qui établit un dessin de travail utilisé ensuite par un chef d'équipe (client interne).

2. Flux de valeur

Chaque flux de valeur, ou processus, est constitué d'un certain nombre d'étapes réalisées pour atteindre un résultat. Listées dans un diagramme de flux, ces petites étapes font apparaître une succession d'étapes sources, ou non, d'une valeur ajoutée.

Une étape n'est source de valeur ajoutée que si la réponse aux questions suivantes est 3 fois « oui » :

- Le client est-il disposé à payer (ou à attendre) pour la réalisation de cette étape ?
- Cette étape a-t-elle été réalisée correctement dès la première fois ?
- Cette étape contribue-t-elle directement au résultat final ?

Toute autre étape est considérée comme « n'apportant pas de valeur ajoutée » ou comme du « gaspillage ». L'élimination de gaspillages est cruciale pour optimiser un flux de valeur.

3. Flux et flux pièce à pièce

Lorsqu'un projet débute, on espère atteindre le résultat final au plus vite. Il n'y a pas de sens qu'à la fin de la journée, plusieurs choses soient « à moitié terminées » car, dans ce cas, aucun client n'obtient de véritable résultat.

À cet égard, le « flux pièce à pièce » peut aider. La technique permet de réduire l'ampleur et la difficulté d'une tâche assez volumineuse et difficilement maîtrisable. Ces « petites pièces » peuvent ensuite être mises bout à bout. L'application de ce concept peut donner lieu à une réduction considérable des délais si l'on peut s'appuyer sur des processus stables et dignes de confiance.

4. Flux tendus

On entend par 'pull' (tirer) une manière de procéder « à la demande ». En bref : faites les bonnes choses au bon moment. Livrez des marchandises ou des services au moment où le client (interne/externe) en a besoin. À l'extrême opposé, on trouve la notion 'push', qui consiste à « pousser » les marchandises ou services vers le client, lorsqu'il n'en a pas (encore) besoin.

5. Perfection

L'objectif ultime consiste à atteindre la perfection. À travers l'amélioration continue, nous recherchons des processus parfaitement encadrés et de la qualité pour le client.