

Repenser les processus « document » dans l'entreprise

Les processus de traitement de document dans l'entreprise constituent des « supports » aux processus métier. Tout en respectant ces derniers, il est possible de changer ces processus de manière drastique, rompant avec les démarches de « simple » amélioration, pour maximiser les retours sur investissement. Mais il faut respecter une méthodologie à la fois rigoureuse, innovante, et appropriée au contexte social de chaque entreprise.

Changer un ou des processus de traitement de document dans l'entreprise peut sembler hasardeux, tant ceux-ci sont ancrés dans les habitudes et considérés comme déjà optimisés.

La proposition ici est de changer significativement les méthodes de fonctionnement, à partir d'une analyse détaillée du contenu de chaque processus. Chacun de ces processus est constitué d'opérations successives, réalisées la plupart du temps par le personnel de l'entreprise.

La modélisation, on dira « la cartographie », du fonctionnement permet d'une part de donner une vue réelle dudit processus et d'autre part de caractériser chaque opération en tant qu'opération à forte valeur ajoutée ou à faible valeur ajoutée.

Les opérations à faible valeur ajoutée peuvent représenter jusqu'à 30% de la charge totale du processus, et donc de son coût !

Ces opérations gagnent à être, sinon supprimées, tout au moins automatisées le plus possible, comme le permettent maintenant de nombreux outils, contribuant ainsi à des réductions significatives de délais.

En revanche, les opérations à forte valeur ajoutée peuvent bénéficier de ressources complémentaires, et notamment des temps gagnés sur les autres opérations !

On parle ici de gain de plus de 30%, ce qui constitue en soi une vraie rupture.

Et dans ce contexte, l'accompagnement au changement consiste à proposer au personnel d'abandonner certaines tâches à faible intérêt pour donner toute leur mesure sur des tâches à la fois intéressantes pour eux et rentables pour l'entreprise.

Jean-Marc JAGOU
Directeur d'EXCEO