

Optimisez les ressources de votre entreprise : conseils pratiques pour améliorer vos processus

11 NOVEMBRE 2025 5 MIN DE LECTURE



Expertises Connexes

- [Franchisage](#)
- [Osler Dash](#)

Auteur: [Julia Farr](#)

Points à retenir

- Tirez parti des pratiques exemplaires reconnues dans le secteur, telles que la méthodologie Lean Six Sigma, afin d'assurer l'efficacité de vos processus.
- Mesurez les processus existants à l'aide des techniques d'inventaire, de cartographie et de visualisation afin de cerner les impacts et de relever les écarts.
- Surveillez et affinez les processus à intervalles réguliers afin d'assurer leur amélioration continue.

Quelle que soit la taille de votre réseau de franchises, c'est en gérant vos activités suivant une approche efficace et rationnelle que vous pourrez optimiser vos ressources. Souvent, les processus se mettent en place naturellement au fil du temps et au gré de la croissance de l'entreprise, sans que, par la suite, nous prenions le temps de les réévaluer pour voir s'ils demeurent la meilleure façon de faire qui soit.

Par bonheur, il existe des normes et des pratiques exemplaires reconnues dans le secteur que votre entreprise peut suivre afin de mettre au point des processus efficaces ou d'améliorer ceux qui existent déjà. La méthodologie Lean Six Sigma est celle qui est la plus largement reconnue. Elle combine les principes Lean, axés sur la réduction du gaspillage, avec Six Sigma, qui met l'accent sur la réduction des écarts et des défauts. La méthodologie Lean Six Sigma comporte divers concepts clés qui peuvent être exploités en fonction des besoins particuliers de l'entreprise, mais son cadre de base pour l'amélioration structurée des processus est le DMAIC, sigle qui signifie « Define, Measure, Analyze, Improve and Control » (définir, mesurer, analyser, améliorer et contrôler). Nous présentons ci-dessous, à la lumière de la méthodologie DMAIC, quelques conseils pratiques qu'il y aurait lieu de suivre si votre entreprise prévoit d'entreprendre un projet visant à améliorer ses processus.

Définir le problème

- Se fixer des objectifs et des indicateurs clés de performance (ICP) clairs et réalistes
 - Que cherchez-vous à accomplir en révisant vos systèmes et processus? Nombreuses et diverses, les motivations vont de la réduction des coûts à l'amélioration de la qualité,

en passant par la réduction des erreurs, l'optimisation des ressources ou la mise en œuvre de technologies.

- Lorsque vous vous fixez des objectifs, essayez de suivre le cadre SMART, sigle qui signifie « Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Time-bound » (précis, mesurables, atteignables, pertinents et limités dans le temps).
- Si possible, essayez de définir dès le début des indicateurs de réussite qui pourront être mesurés après la mise en œuvre. Par exemple, réduire le temps entre l'étape A et l'étape C de X heures.
- Faire participer les bonnes parties prenantes
 - Quelles sont, à l'interne et à l'externe, les parties prenantes qui sont concernées par vos systèmes et processus? Il peut s'agir de clients, de personnes responsables de certaines tâches, d'utilisateurs de technologies, de fournisseurs, etc.
 - Pour faire participer les parties prenantes, adaptez votre stratégie en fonction du rôle de chacune. Par exemple, un décideur n'aura peut-être pas besoin de connaître en détail le déroulement des processus et s'intéressera davantage au rendement du capital investi (RCI) ou au résultat net de tout changement proposé au niveau du système. Une personne responsable d'une tâche susceptible d'être touchée par les changements devra peut-être comprendre en quoi ceux-ci lui seront bénéfiques afin qu'elle ne réagisse pas de manière négative.

Mesurer

- Dresser l'inventaire des systèmes et processus existants
 - Mesurez l'impact de ces systèmes et processus, et hiérarchisez ceux qui auront le plus grand impact sur votre entreprise.
- Cartographier et visualiser les processus
 - Cartographiez les processus, étape par étape, et mettez en évidence les personnes concernées, les actions dont elles sont responsables, les intrants tels que les décisions qui ont une incidence sur le déroulement des processus, ainsi que toutes les données ou tous les documents connexes, y compris leur lieu de stockage ou de traitement par un système technologique.
 - Relevez les situations où des écarts sont susceptibles de survenir et essayez de définir une norme qui puisse être suivie par tous, le cas échéant.
 - Documentez les étapes des processus au moyen d'un support visuel, tel qu'un organigramme, un diagramme ou une carte de la chaîne de valeur.

Analyser et améliorer

- Rationaliser ou repenser les processus
 - Examinez les processus avec votre équipe afin de vous assurer que leur cartographie est exacte et déterminez s'il existe des moyens de les rendre plus efficaces.
 - Certaines étapes peuvent-elles être regroupées ou supprimées? Certaines étapes peuvent-elles être réorganisées de sorte que vos ressources soient exploitées plus efficacement? La technologie ou l'automatisation peuvent-elles aider?

Contrôler

- Surveiller et affiner, au besoin
 - Surveillez vos processus et vos systèmes pour vérifier leur conformité et les résultats visibles des améliorations.
 - Si vous avez défini des ICP, évaluez et comparez vos résultats. Gardez à l'esprit que certaines améliorations peuvent prendre du temps avant de produire des effets positifs notables.
 - Faites le point régulièrement avec votre équipe et soyez ouvert à toute amélioration continue.