

LES PILIERS DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

5 piliers de l'excellence opérationnelle à connaître

Se concentrer
sur la valeur
pour le client



L'alignement
stratégique



L'entreprise
étendue



L'humain au
cœur du
système



Améliorer de
manière
continue



L'écoute active des besoins clients doit être un réflexe permanent. Mesurer les **résultats perçus**, non seulement à travers des **indicateurs quantitatifs** (taux de satisfaction, réclamations...), mais aussi **qualitatifs** (commentaires, feedbacks, verbatims).

Il revient aux dirigeants de garantir une **cohérence entre les niveaux** stratégiques, tactique et opérationnel. Un bon alignement permet à chaque collaborateur de **savoir en quoi son travail contribue à la stratégie** globale.

L'organisation **ne peut plus fonctionner en silo**. Elle doit intégrer ses parties prenantes dans sa stratégie. **Collaborer étroitement avec son écosystème**, c'est aussi accepter une logique de co-performance, où la réussite est collective.

Valoriser les **initiatives de terrain**, écouter les **collaborateurs**, créer un climat de travail favorable : voilà des conditions essentielles pour mobiliser les équipes. Cela passe par : La **reconnaissance**, le **développement des compétences & la confiance**.

Plus qu'une méthode, c'est un état d'esprit. Fondement du Lean, elle consiste à progresser par petits pas, de manière régulière, en s'appuyant sur les faits et les feedbacks du terrain.



Clément BONIOL



iObeya