

# Comment simplifier la qualité de la collaboration dans une entreprise

10 avril 2018, 00:00

Pascal Pollet

*Tout le monde sait qu'une bonne collaboration est essentielle pour obtenir des résultats dans une entreprise. Mais comment mesurer la qualité de cette collaboration ?*

Imaginons une entreprise où la collaboration bat de l'aile. Chaque collaborateur ou département optimise l'organisation de son travail en fonction de lui-même, sans tenir compte de ses collègues. Cela va entraîner une surcharge de travail ou des problèmes à l'étape suivante. En voici quelques exemples : le département des ventes ne tient pas compte de la production et vend des produits difficiles à fabriquer, le département des achats choisit le fournisseur le moins cher, mais cela entraîne des problèmes de qualité en production, la production fabrique en grandes séries pour réduire les temps de changement, mais cela allonge les délais de livraison, ce qui complique la vente.

Dans une entreprise où la collaboration est défaillante, la confiance n'est pas vraiment au rendez-vous. On augmente alors les étapes de contrôle et on fait deux fois le travail. Par ailleurs, les collaborateurs sont moins enclins à s'entraider lorsque les autres sont surchargés. C'est chacun pour soi.

**Délais**

La conséquence la plus tangible ? Des délais plus longs pour le client ! Les délais sont une excellente référence pour évaluer la qualité de la collaboration. Les collaborateurs et les départements qui entretiennent une bonne collaboration auront tendance à aider un collègue qui est surchargé. Comme on vient en aide aux autres pour les sortir du pétrin, les délais d'attente du client vont baisser. Avec une bonne collaboration, le travail est organisé de façon à faciliter le travail des autres. Par exemple, on peut directement empiler les matériaux de la bonne façon pour que le département suivant ne perde pas de temps à le faire correctement. Dans les entreprises où on entretient une bonne collaboration, on fait plus confiance aux autres, ce qui réduit les contrôles inutiles, au bénéfice des délais.

### Coûts

Peut-on aussi mesurer la qualité de la collaboration sur la base des coûts ? Si la collaboration est bonne, les coûts globaux ne devraient-ils pas aussi diminuer ? Les coûts globaux vont en effet baisser, mais il y a toutefois une différence fondamentale entre une focalisation sur les coûts et sur les délais. Il est facile de mesurer les délais. Les coûts, on ne peut pas les mesurer, mais uniquement les calculer. Ces calculs se ramènent à la somme des coûts des différents départements. En se focalisant sur les coûts, on incite les départements à réduire uniquement leurs propres coûts, mais cela entraîne une moins bonne collaboration. En se focalisant sur les délais, on évite de telles sous-optimisations. En effet, les délais se situent surtout dans les temps d’attente entre les départements. En se concentrant sur les délais, on encourage donc les collaborateurs à améliorer la collaboration interdépartementale.

### QRM

La stratégie quick response manufacturing (QRM) vise à améliorer la collaboration en se concentrant sur les délais. La QRM offre de nombreuses notions et des outils pratiques pour réduire les délais au sein de votre entreprise.

*Vous voulez en savoir plus la QRM ? Les **19 et 20 juin** aura lieu la QRM World Conference à Eindhoven. Cette conférence proposera notamment une série d'ateliers pratiques et témoignages d’entreprises qui ont su tirer parti de la QRM. Le 21 juin, vous pourrez visiter plusieurs entreprises QRM. Avant la conférence, Rajan Suri, inventeur de la QRM, donnera une masterclass sur la QRM le 18 juin.*

*(Bron foto: Dreamstime)*

## Auteurs



Pascal Pollet