La gestion de l’efficience :

un chemin direct vers la réussite

Par Jacynthe Dupras

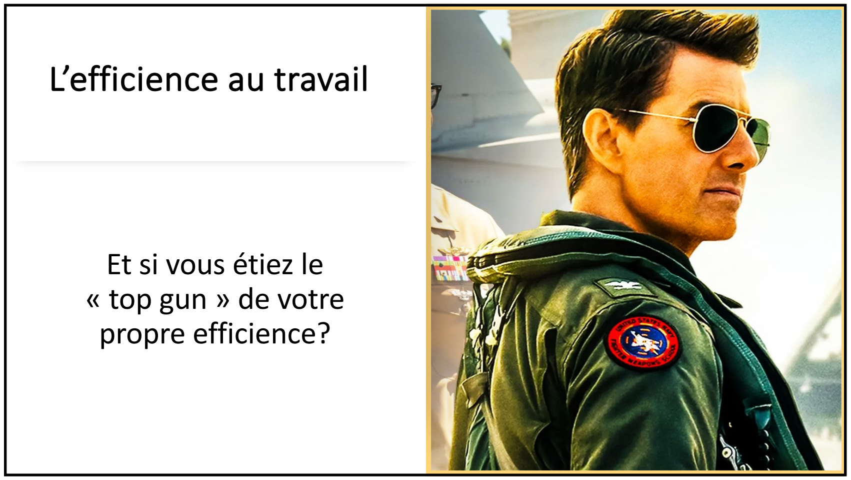
Mon intention

- **Efficience**
- Qualité
- Valeur ajoutée réelle
- Usage optimal des ressources
- Amélioration continue

Pourquoi parler de ces concepts?

Votre domaine en transformation

Un contexte…
et des défis

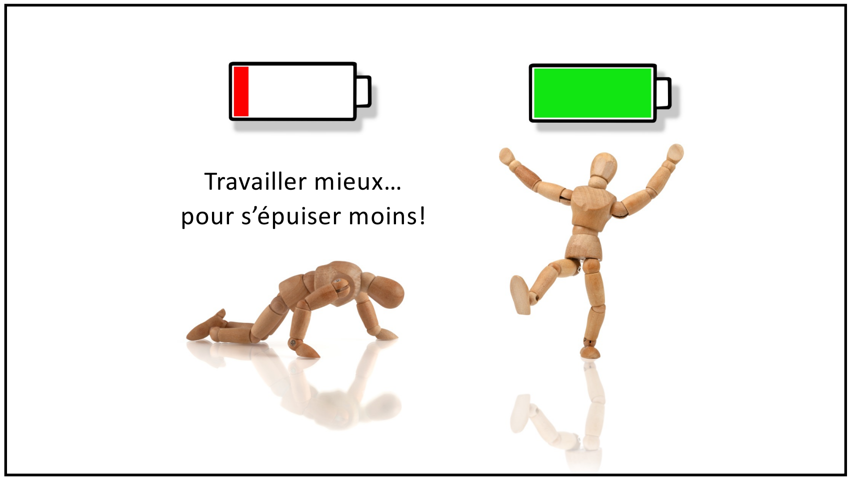


L’efficience au travail

Et si vous étiez le
« top gun » de votre
propre efficience?

Un lien direct
entre l’efficience
individuelle
et l’efficience
organisationnelle

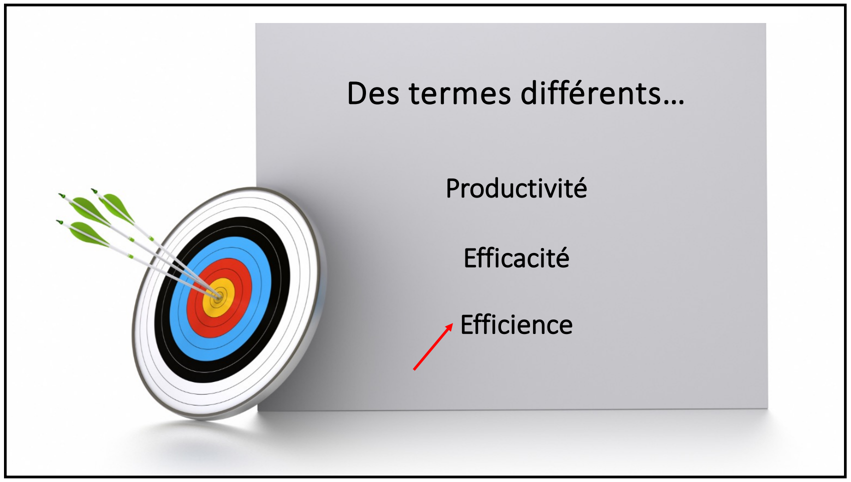
Le bien-être
au travail



Travailler mieux…
pour s'épuiser moins!

Qu'entend-on par le
terme « efficience
au travail »?

La notion
d'efficience

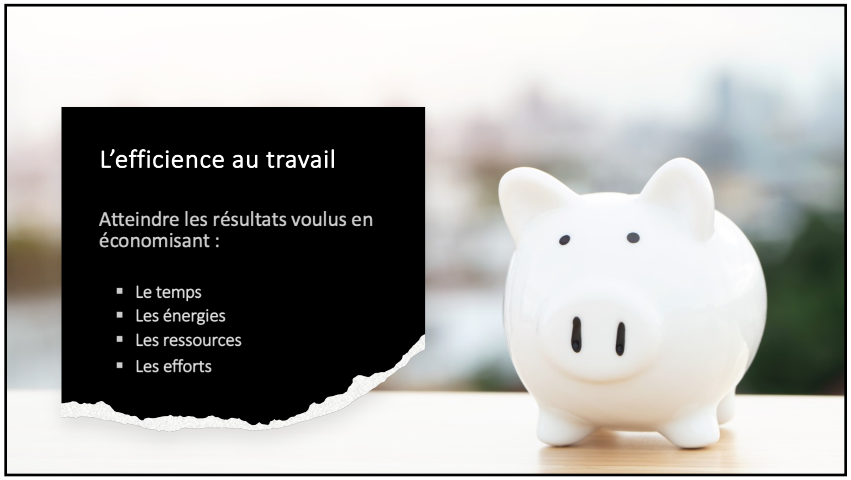


Des termes différents…

Productivité

Efficacité

Efficience



L’efficience au travail

Atteindre les résultats voulus en économisant :

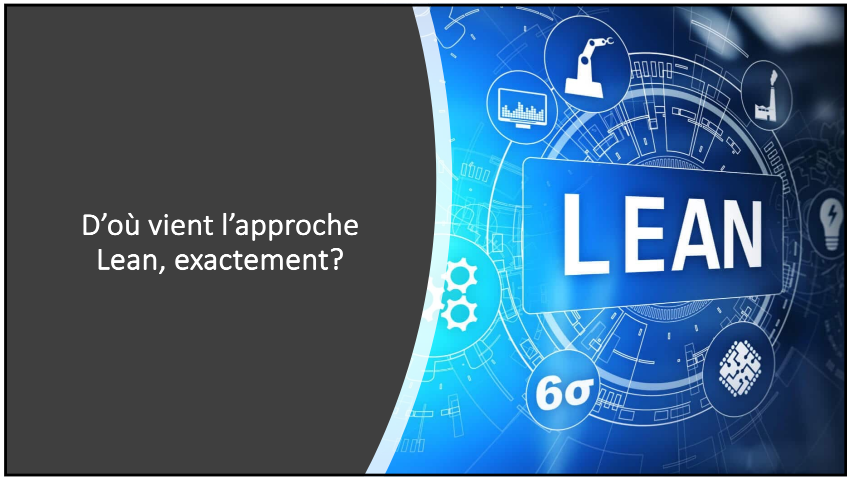
- Le temps
- Les énergies
- Les ressources
- Les efforts

FAIRE PLUS AVEC MOINS

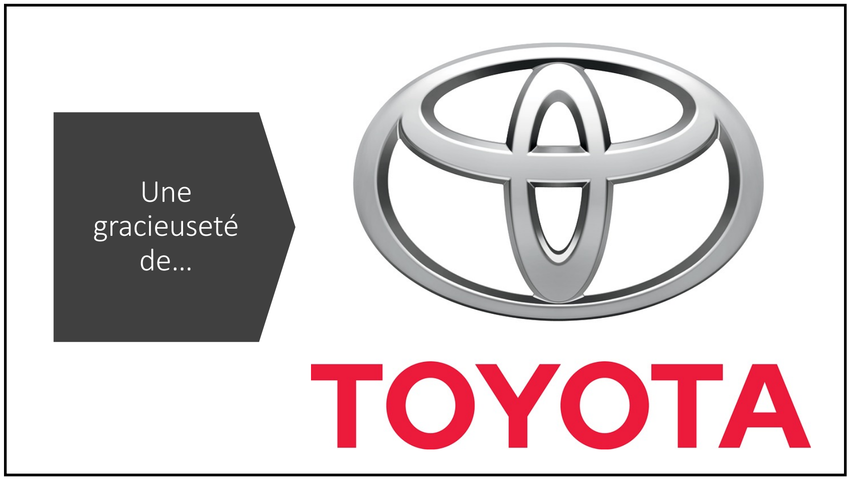
FAIRE MIEUX AVEC CE QU’ON A

Connaissez-vous l’approche « Lean »?

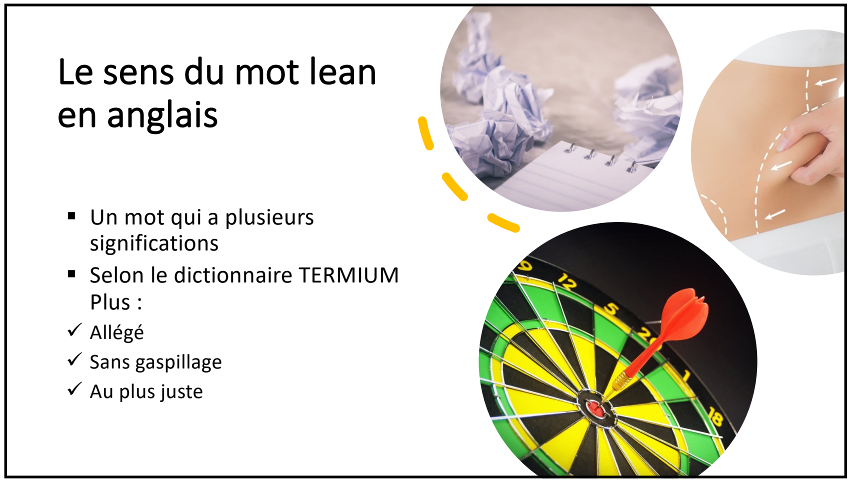
Pensez « Lean »



D'où vient l'approche Lean, exactement?



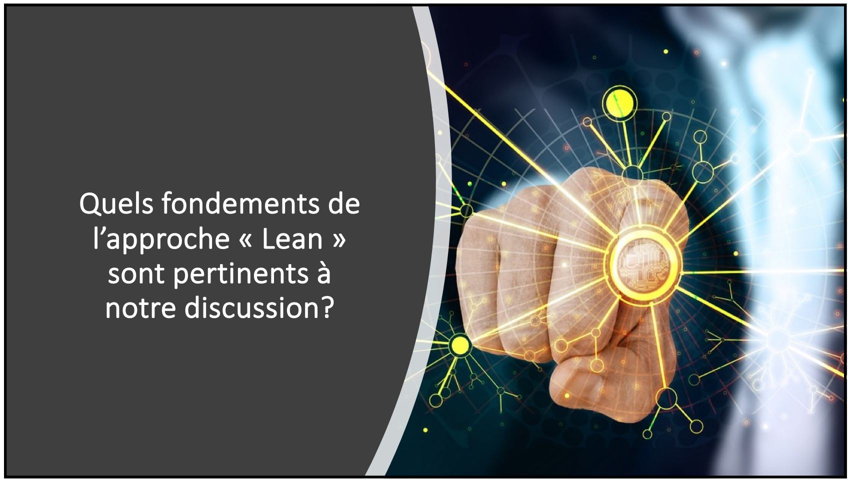
Une gracieuseté de…



Le sens du mot lean en anglais

- Un mot qui a plusieurs significations
- Selon le dictionnaire TERMIUM Plus :

✓ Allégé
✓ Sans gaspillage
✓ Au plus juste

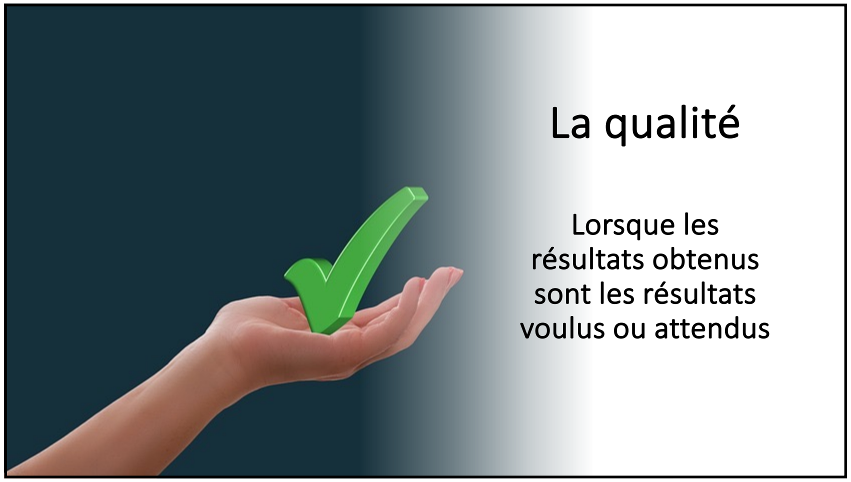


Quels fondements de l'approche « Lean » sont pertinents à notre discussion?

La création de valeur ajoutée « réelle »

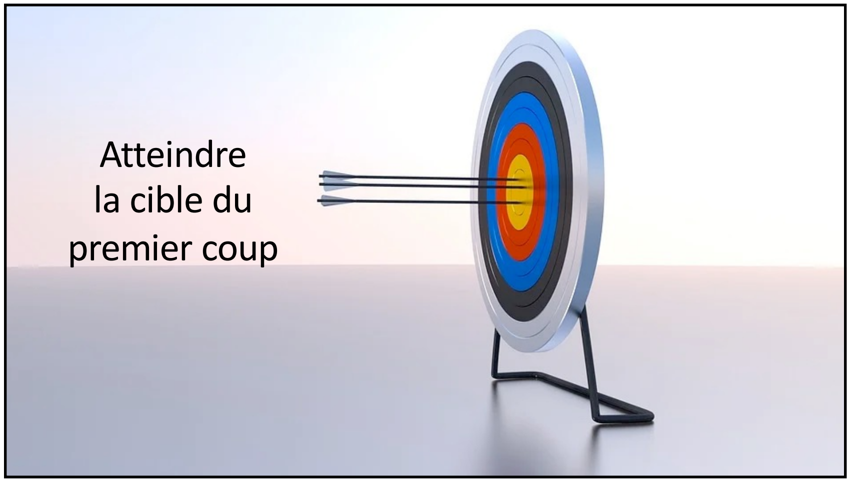
La non-valeur ajoutée

- Temps d’attente
- Manutention ou transport
- Duplication
- Délégation inefficace
- Temps passé à chercher…
- Communications inefficaces ou inutiles
- Transfert d’informations
- Supervision excessive
- Etc.



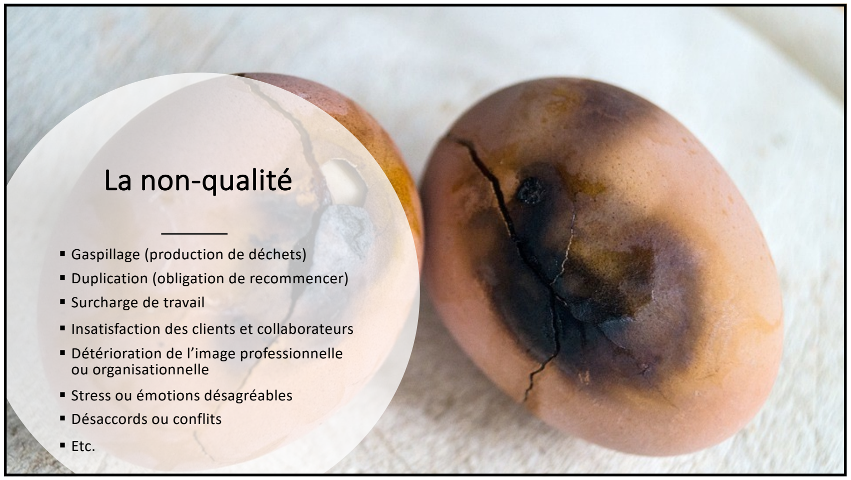
La qualité

Lorsque les résultats obtenus sont les résultats voulus ou attendus



Atteindre la cible du premier coup

La non-qualité

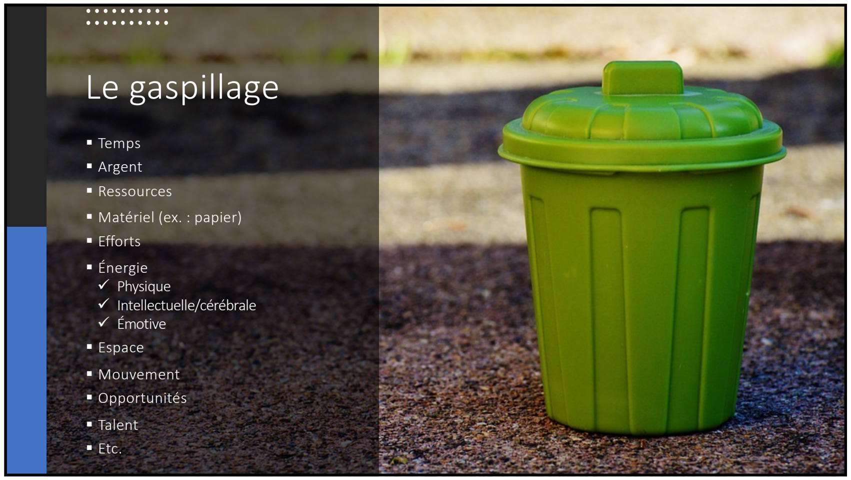


La non-qualité

- Gaspillage (production de déchets)
- Duplication (obligation de recommencer)
- Surcharge de travail
- Insatisfaction des clients et collaborateurs
- Détérioration de l’image professionnelle ou organisationnelle
- Stress ou émotions désagréables
- Désaccords ou conflits
- Etc.

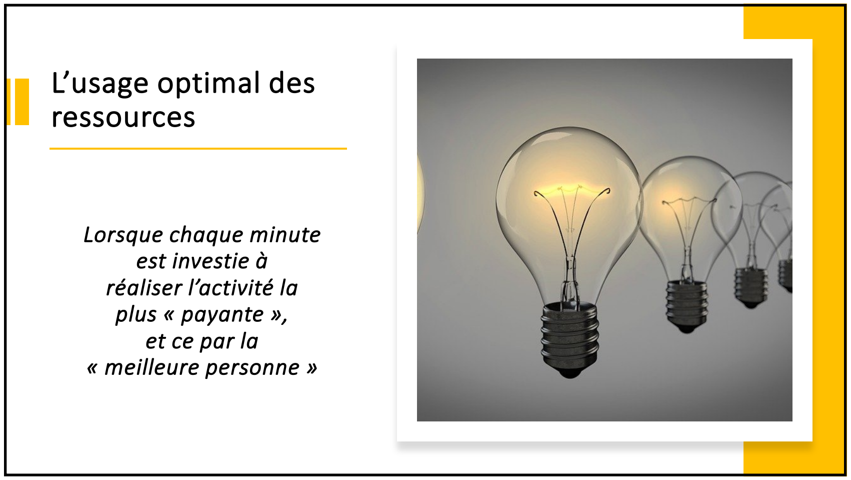
La sécurité

L’élimination du gaspillage



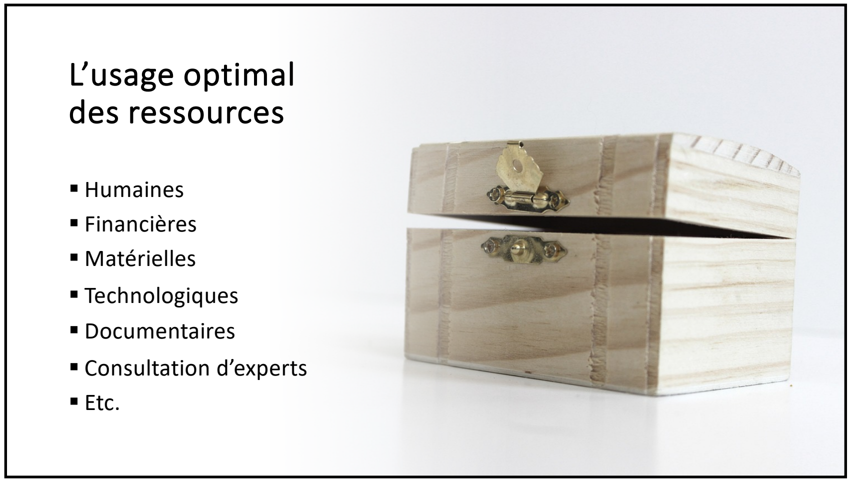
Le gaspillage

- Temps
- Argent
- Ressources
- Matériel (ex. : papier)
- Efforts
- Énergie
  - ✓ Physique
  - ✓ Intellectuelle/cérébrale
  - ✓ Émotive
- Espace
- Mouvement
- Opportunités
- Talent
- Etc.



L’usage optimal des ressources

Lorsque chaque minute
est investie à
réaliser l’activité la
plus « payante »,
et ce par la
« meilleure personne »



L’usage optimal des ressources

- Humaines
- Financières
- Matérielles
- Technologiques
- Documentaires
- Consultation d’experts
- Etc.

Le principe du « au plus juste »

Quelques clés pour une meilleure efficience au travail

1. Priorisez et valorisez l'efficience au quotidien

La valorisation et la rétroaction

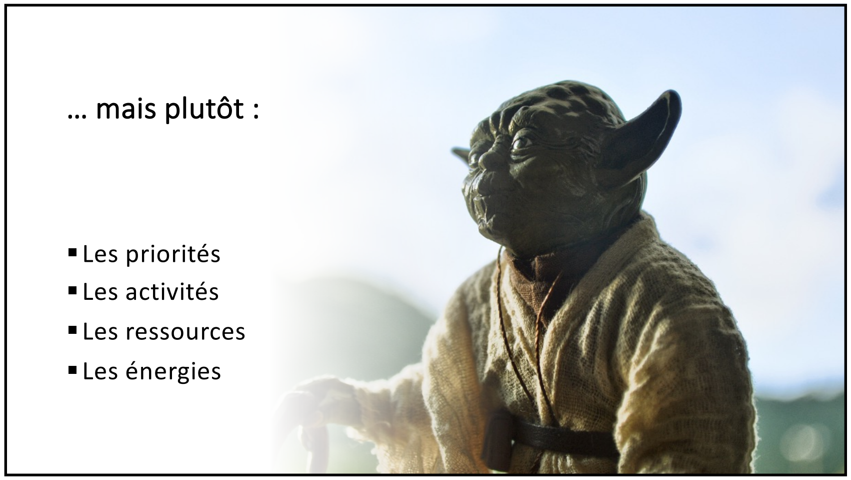
Inefficient
Efficient

Offrez et demandez du feedback

2. Apprenez à gérer votre temps (vos activités)

Pour être efficient, il faut apprendre à gérer son temps

Ce n’est pas le temps qu’on gère…

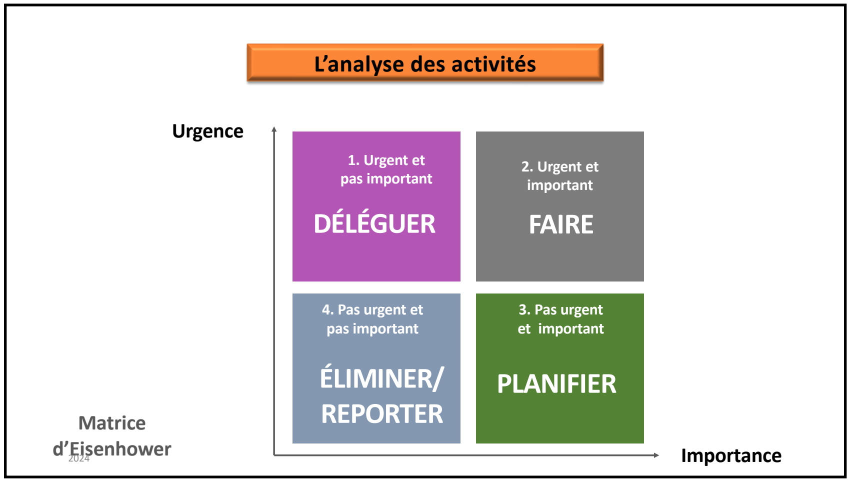


… mais plutôt :

- Les priorités
- Les activités
- Les ressources
- Les énergies

« Gérer son temps, c’est en faire moins, tout en créant de la valeur et en économisant de l’énergie. »

Rajouter de la valeur au temps



L’analyse des activités

Urgence
1. Urgent et pas important
DÉLÉGUER
2. Urgent et important
FAIRE
4. Pas urgent et pas important
ÉLIMINER/ REPORTER
3. Pas urgent et important
PLANIFIER
Importance

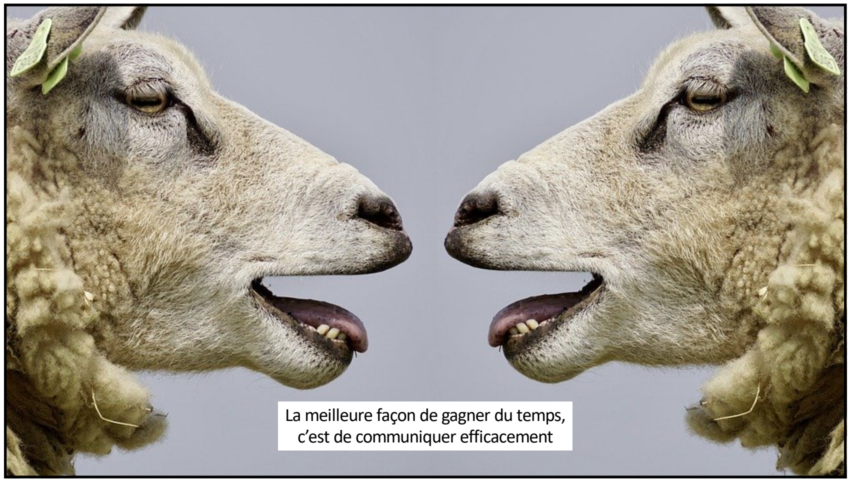
Matrice d’Eisenhower

2024

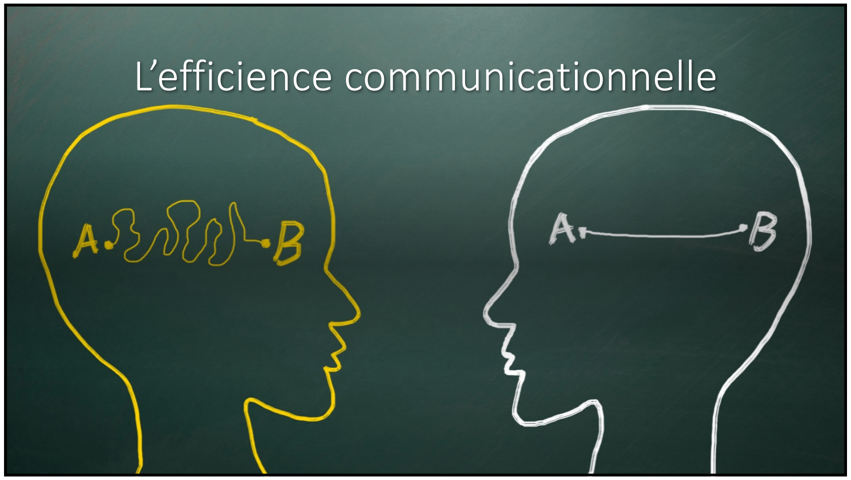
Faire Déléguer Planifier Reporter Éliminer

3. Misez sur vos communications et la gestion de l’information

La gestion de l’information, des communications et des sollicitations



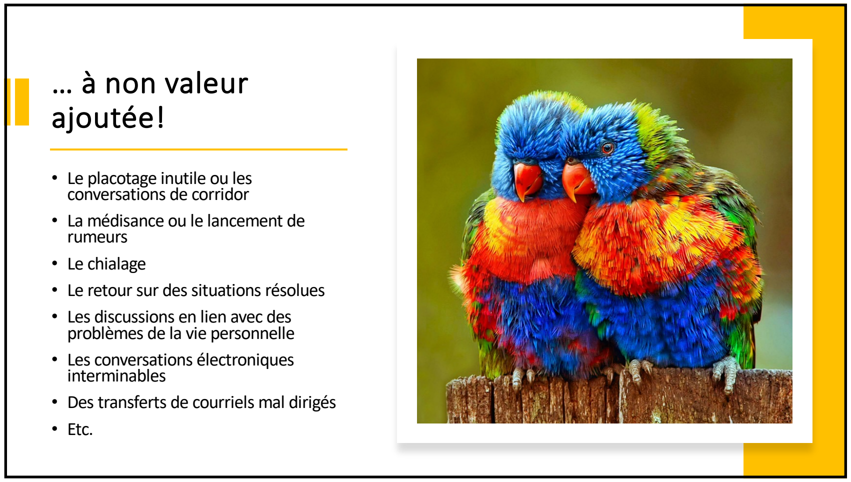
La meilleure façon de gagner du temps,
c’est de communiquer efficacement



L'efficience communicationnelle

COMMUNICATION

Les communications
à valeur ajoutée ou…

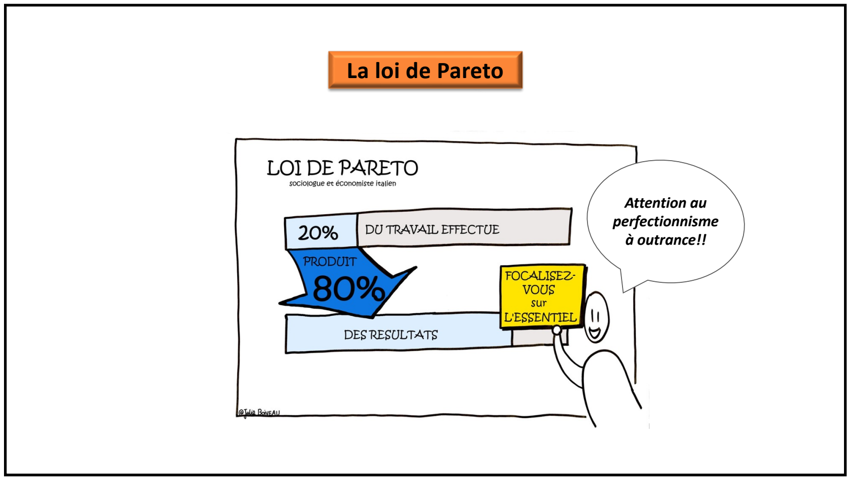


… à non valeur ajoutée!

- Le placotage inutile ou les conversations de corridor
- La médisance ou le lancement de rumeurs
- Le chialage
- Le retour sur des situations résolues
- Les discussions en lien avec des problèmes de la vie personnelle
- Les conversations électroniques interminables
- Des transferts de courriels mal dirigés
- Etc.

4. Faites attention à la suractivité

En faire trop...
C'est comme en faire pas assez!

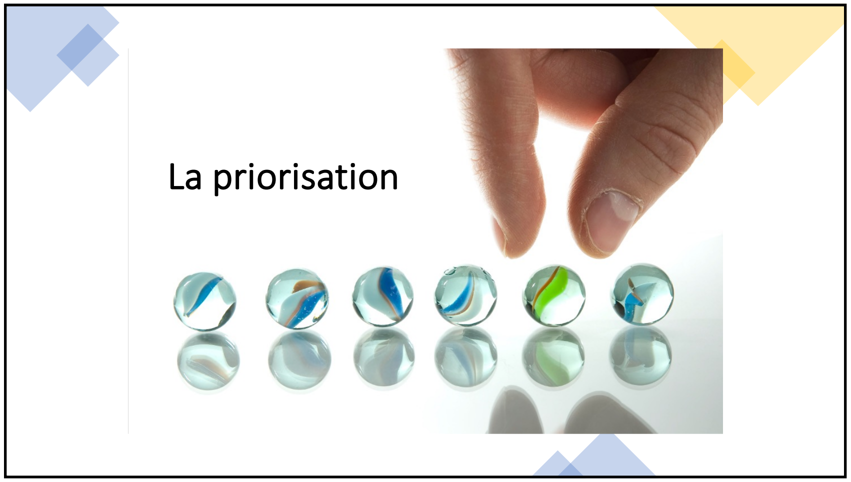


La loi de Pareto

LOI DE PARETO
sociologue et économiste italien
20%
DU TRAVAIL EFFECTUE
PRODUIT
80%
DES RESULTATS
FOCALISEZ-VOUS sur L'ESSENTIEL
@Julie BoiVEAU

Attention au perfectionnisme à outrance!!

5. Optimisez et standardisez vos processus… le POSP!



La priorisation

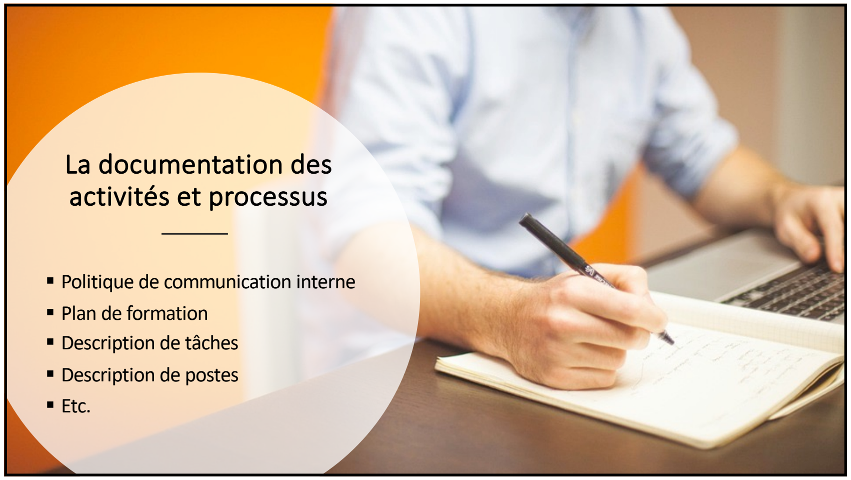
L'optimisation avec l'approche LEAN

La standardisation

Une seule façon de faire :
la meilleure!

La procédurisation

Les paroles s'envolent,
mais les écrits restent



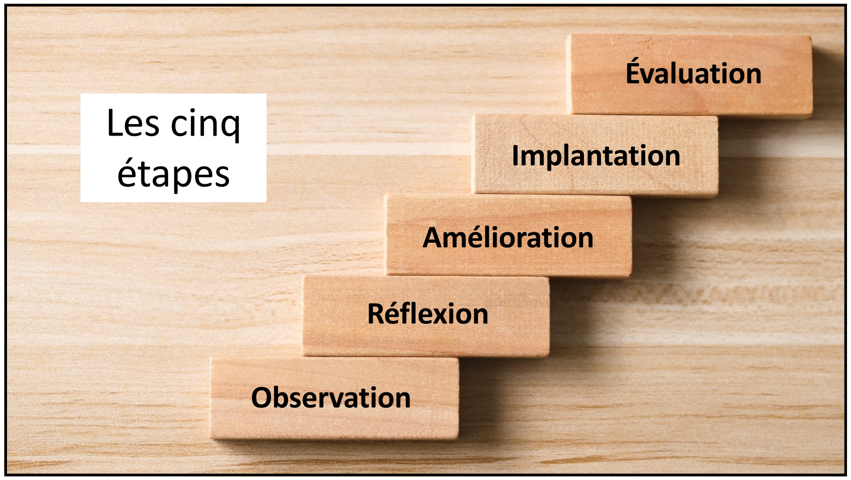
La documentation des activités et processus

- Politique de communication interne
- Plan de formation
- Description de tâches
- Description de postes
- Etc.

6. Visez l'amélioration continue

L'amélioration continue en équipe

Mieux qu'hier, moins bien que demain



Les cinq étapes

Évaluation

Implantation

Amélioration

Réflexion

Observation

L'observation et l'analyse

La réflexion et la remise en question

Les solutions ou pistes d'amélioration

L'évaluation
des résultats

6. Tirez profit de
l'intelligence
collective

La collecte et le
partage d'idées

Les réunions

Le comité d’amélioration continue

En conclusion

Votre réussite et celle de votre organisation dépendent de votre capacité à développer l’efficience

Si vous cultivez la pensée efficiente…
Si vous agissez de façon efficiente…
Vous contribuerez davantage pour votre organisation, mais surtout…

… pour les patients!

Merci beaucoup et… bon succès!