



Pour exploiter
et
valoriser
votre
retour
d'expérience

“ Même les erreurs
peuvent être **sources de
progrès**, à condition de
savoir en profiter ...

”

Parce que l'organisation d'une entreprise n'est jamais optimisée, parce que les acteurs principaux des processus ne sont que des hommes et que l'environnement change de plus en plus vite, les risques d'insatisfaction client sont toujours possibles...

Les erreurs humaines, les dysfonctionnements liés à l'organisation, les écarts par rapport aux référentiels, sont des sources d'insatisfaction client.

**Mais ce que les clients ne
pardonnent pas est la **réurrence**
des dysfonctionnements !**

Les dysfonctionnements chroniques, sont les vecteurs :

- d'insatisfaction client,
- d'accroissement des coûts,
- de la dérive des délais,
- de la démotivation des collaborateurs...

L'évolution des entreprises vers une organisation par processus est un facteur favorable car le Responsable processus est identifié et il a en main les ressources et les moyens pour mettre en œuvre une démarche d'exploitation et de valorisation du « retour d'expérience ».

Pour en
Savoir plus

Téléphone : 04 91 11 77 16
Email : contact@protis-consulting.fr



retour d'expérience



Votre besoin

Vous venez de vivre une situation désagréable comme une réclamation justifiée ou un retour client liés à un dysfonctionnement de l'organisation existante, un rendement désastreux sur la réalisation d'un produit fabriqué depuis des années, des retards de livraison inexplicables compte tenu des ressources engagées, des coûts de production inflationnistes, une démotivation des collaborateurs fatigués de faire et défaire...

Vous voulez mettre fin à cette situation de crise qui peut perdurer ou se reproduire et mettre en danger la rentabilité du processus dont vous avez la charge.



Notre offre

PROTIS Consulting met à votre disposition des ingénieurs expérimentés, porteurs d'une méthodologie éprouvée pour exploiter le « Retour d'expérience », analyser avec les collaborateurs concernés le processus impliqué et établir un diagnostic pertinent.

Une recherche exhaustive des causes factuelles, associée à une analyse des risques puis à la reconfiguration des processus, avec la mise en oeuvre d'indicateurs et d'outils, pour en assurer la maîtrise rendront pérennes les solutions choisies.



Synopsis d'une intervention type :

Phases	Finalité
Immersion	Le consultant PROTIS Consulting visite le site, rencontre les hommes clés et prend connaissance des éléments de la situation à traiter. (Processus ou Projet)
Initialisation de l'intervention	Le consultant travaille en étroite collaboration avec le Pilote du processus, le Responsable du projet et reconstitue les éléments du processus ou du projet. Ensemble ils regroupent les informations et constituent un dossier de travail.
Formalisation du processus	Le consultant, en étroite collaboration avec les Responsables concernés met en forme le processus existant et / ou les différents jalons du projet considéré.
Constitution d'un groupe de travail.	Le Responsable identifie les collaborateurs de l'organisme susceptibles d'apporter une contribution significative au diagnostic.
Diagnostic	Le consultant présente le processus ou les éléments du projet existant et anime le groupe de travail pour obtenir un analyse partagée des points forts et des points faibles du processus ou du projet, phase par phase.. Le groupe de travail hiérarchise les dysfonctionnements identifiés, au regard des impacts de ceux-ci sur les résultats.
Approfondissement	Le consultant rencontre les Responsables concernés pour valider les conclusions du groupe de travail. Il établit avec eux les plans d'actions correspondants, afin de supprimer les causes du problème ou, si ce n'est pas possible, les actions et les moyens à mettre en oeuvre pour en limiter les effets.
Rédaction d'une synthèse	Le consultant rédige un rapport de synthèse qu'il valide avec le groupe de travail (pour une meilleure appropriation) et avec le Responsable en charge.
Présentation	Le consultant présente les conclusions du groupe de travail et ses recommandations. Le Management décide de la suite à donner à ces propositions.
Suivi du plan d'actions (optionnel)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le consultant suit le déroulement des actions et s'assure de leur efficacité. ▪ Il informe le Management s'il constate une dérive dans le déroulement du plan d'actions
Mesure du succès	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le consultant, au terme du plan d'actions, dresse un bilan technico-économique des résultats dans un rapport diffusé aux Contributeurs et aux Responsables.