



Diagnostic des opérations

Contexte

Le client est une PME qui œuvre dans le domaine du multimédia, plus particulièrement comme agence web. Ses principaux services sont la conception de site web, le référencement et le support au développement stratégique sur le web. Depuis sa création en 2002, l'entreprise a connu une forte croissance. Pour maintenir cette croissance, l'entreprise a décidé de prendre un recul sur sa situation et de procéder au diagnostic de ses opérations pour en dégager les potentiels d'amélioration.

Étapes du projet

- ❖ Identification des principales activités à valeur ajoutée et à non-valeur ajoutée du contenu de travail de tous employés de l'entreprise, y compris les dirigeants.
- ❖ Observations instantanées des activités des employés sur une journée en utilisant le logiciel UMT Plus.
- ❖ Mesure du contenu de travail des employés sur 2 semaines au moyen de feuilles de temps.
- ❖ Entrevue avec les employés pour discuter de leur travail, de leur rôle, des points forts de l'entreprise et de leurs idées pour l'amélioration de celle-ci.
- ❖ Analyse des données sur la répartition du temps entre les activités à valeur ajoutée et à non-valeur ajoutée ainsi que l'identification des projets à entreprendre.
- ❖ Présentation du diagnostic et du portefeuille de projets aux dirigeants.
- ❖ Suivi de l'avancement des projets plusieurs semaines après la présentation aux dirigeants.

Objectifs

- ❖ Mesurer la répartition des activités à valeur ajoutée et à non-valeur ajoutée dans l'entreprise.
- ❖ Jeter un regard critique sur les résultats et identifier des projets d'amélioration
- ❖ Améliorer l'organisation du travail, la gestion de l'information et les outils de gestion de projet utilisés.

Résultats

- ❖ L'entreprise s'est vue remettre un portrait complet de ses opérations (développement d'affaires, production, administration, gestion de projet et communication) basé sur un ensemble de mesures quantitatives et qualitatives.
- ❖ Quatre projets ont été identifiés et priorisés afin d'aider l'entreprise à s'améliorer.
- ❖ Nouveaux rôles des chargés de projets et des dirigeants pour canaliser le flux d'information et dégager du temps aux dirigeants pour se concentrer sur le développement d'affaires.
- ❖ En réalisant les projets suggérés, l'entreprise pourra réduire ses délais de production et augmenter son volume d'activités tout en conservant son contrôle sur ses opérations.

Activités	Lundi		Mardi		Mercr
	AM	PM	AM	PM	AM
DÉVELOPPEMENT D'AFFAIRES					
1 Estimation de projet					
2 Soumissions					
3 Réseautage - marketing					
ADMINISTRATION					
4 Administration et entretien système info. interne					
5 Facturation					
6 Comptabilité (autre que facturation)					
7 Formation continue - séminaire					
8 Lecture pour formation					
9 Gestion de personnel - ressources humaines					
10 Programmation interne (R&D)					
GESTION DE PROJET ET COMMUNICATIONS					