MAÎTRISEZ-VOUS VOS ÉTAPES-CLÉS ?

Les processus de travail comportent des étapes-clés qui garantissent l'efficacité des équipes. Leur compréhension par les membres des équipes permet de responsabiliser chaque personne qui intervient.

Lorsqu'il existe une zone grise concernant les étapes-clés dans une organisation, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas clairement définies ou pas bien expliquées, on ne sent pas obligées de les respecter.

Cette zone grise ou le flou laissé par le manque de clarté fait que les équipes qui interviennent dans le processus de travail, ne rempliront pas totalement leurs engagements. Des étapes seront escamotées. On oubliera des détails. Des délais ne seront pas respectés. Cette zone où les choses ne sont pas définies clairement, seront perçues comme des permissions de déroger au processus.

Pour le client, une zone grise est vue comme une permission de revenir en arrière pour changer la proposition sur laquelle on s'était entendu ou de modifier des éléments en cours de route.

Ce qui n'est pas clair est une occasion de ne pas prendre responsabilité de ce qu'il y a à faire.

Les organisations qui n'ont pas clarifié les étapes-clés de leur processus de travail, trouveront là la source de leurs difficultés de fonctionnement. Celles qui les ont établies et qui rencontrent encore des problèmes importants, trouveraient un bénéfice à mieux communiquer leur processus à leurs équipes et à leurs clients.

On ne doit pas prendre pour acquis que les membres d'une équipe savent tout de leur travail. On se doit de vérifier ce qu'ils savent et ce qu'ils ignorent et de prévoir de la formation en continu.

Ces questions peuvent vous aider à voir où vous en êtes avec vos étapes-clés :

1. ***Avez-vous défini ces étapes dans vos processus de travail ?***

2. ***Quelle est la dernière fois où vous avez communiqué cette information à votre ou vos équipes ?***

3. ***Est-ce qu'elles vous supportent bien dans la livraison de votre produit ou de votre service ?***

4. Prévoyez-vous des formations sur ce sujet avec vos nouveaux travailleurs ?

5. *Est-ce que vous clients sont au courant des étapes-clés de votre processus de travail ?*

6. Est-ce que vos partenaires et sous-traitants sont informés des étapes dans lesquelles ils sont impliqués ?

Nous avons tendance à présumer que les autres savent. Nous prenons pour acquis qu'ils savent ce qu'ils devraient savoir, sans vérifier. C'est la première source de la confusion.

Aimeriez-vous faire le point sur la façon dont vos étapes-clés vous aident ou nuisent actuellement ? Demandez une rencontre pour vous donner une vision juste de votre situation.

Cette semaine, je vous invite à vérifier comment vous êtes en maîtrise de vos étapes-clés.

Bon entraînement.