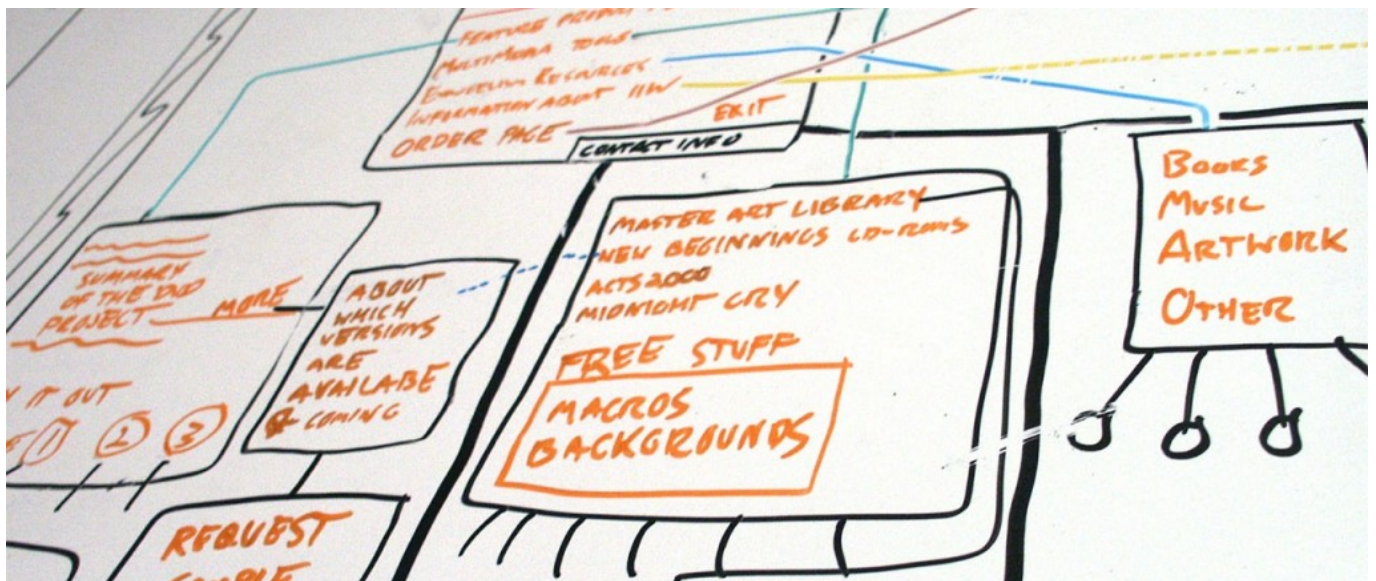




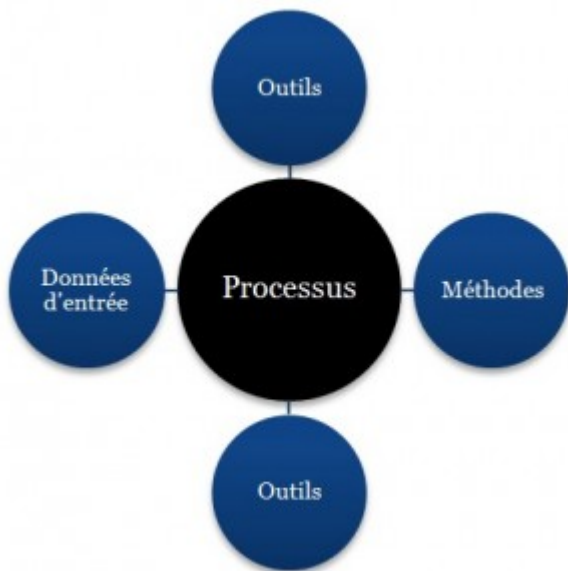
Arrêtons de nous tromper sur la performance des processus ! Comment mesurer la vraie performance.



De manière générale, nous nous trompons sur la manière de mesurer la performance de nos processus.

Regardons le processus sous le prisme suivant :

- La main d'œuvre/les ressources
- Les outils : machines, système d'informations....
- Les matières/les données d'entrée
- Les méthodes



Supposons que sur chacun de ces items, on mesure une performance à 80 %. La performance globale du processus n'est alors pas de 80% mais de **40 %** ($80 \times 80 \times 80 \times 80$).

La performance d'un système de se mesure pas en moyennant chacun de ses composants mais en factorisant !

Imaginons maintenant le processus avec les sous-performances suivantes :

- La main d'œuvre/la ressource : 80%
- Les outils : machines, système d'informations... : 40%
- Les matières/les données d'entrée : 100%
- Les méthodes : 100%

Soit une performance globale de **32%**

Quelle décision faut-il prendre pour améliorer la performance globale ? Augmenter les effectifs ? Ou améliorer les outils ?

Considérons une augmentation de 10 points :

- Si on améliore les outils de 40 à 50%, la performance globale passe à 40%
- Si on améliore la ressource de 80 à 90%, la performance globale

passe à 36%.

Sur cet exemple simple à l'extrême, il ne sert à rien d'ajouter des ressources avec des outils défaillants. Renforçons prioritairement les outils, et seulement ensuite les effectifs.

Par nature, le temps, l'argent et les énergies sont limités.

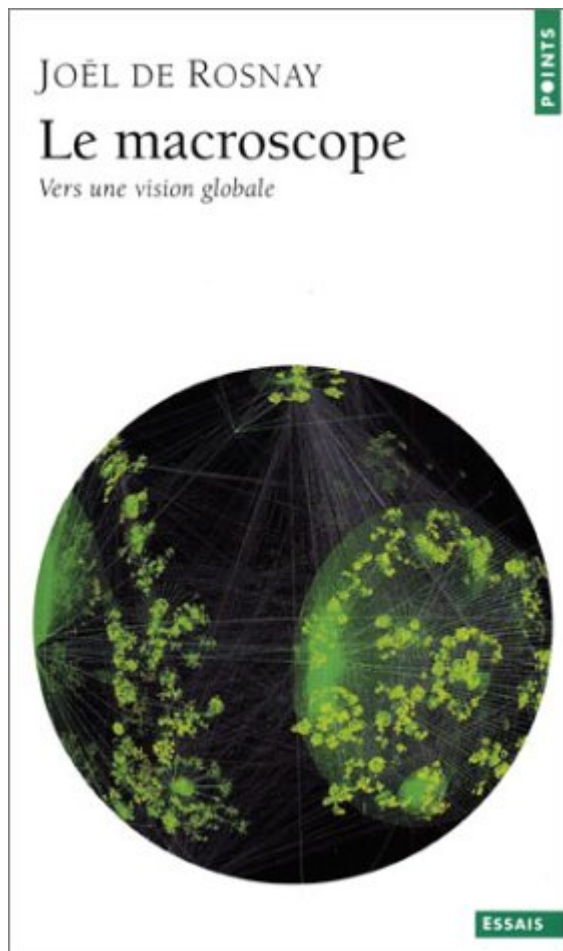
Il faut donc opérer des choix pour augmenter la performance globale. Et l'approche de performance globale factorielle est un bon indice.

De la même manière, avoir une armée de soldat qui n'est pas organisée vers un but précis est complètement inefficace. Dans ce cas, commencer par s'organiser avant de rajouter des effectifs.

C'est une réflexion théorique. Mais à garder dans un coin dans la tête pour les prises de décisions.

« Si nous ne changeons pas notre façon de penser, nous ne serons pas capables de résoudre les problèmes que nous créons avec nos modes actuels de pensée. »
A. EINSTEIN

Je vous invite à lire ce livre sur l'approche systémique : [Le microscope - Vers une vision globale](#)



Le prochain article sera également lié à l'approche systémique.