



**mosaic**  
inclusive investing for founders

## Module 10

Gestion des opérations et  
des ressources.

[www.mosaic4investing.eu](http://www.mosaic4investing.eu)



This resource is licensed  
under CC BY 4.0



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or Deutscher Akademischer Austauschdienst e.V., Nationale Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

# Aperçu du module

Le module 10 fournit aux apprenants des outils pratiques, des compétences et des stratégies pour les aider à rationaliser leurs opérations, à gérer judicieusement leurs ressources et à préparer leurs entreprises à une croissance durable.

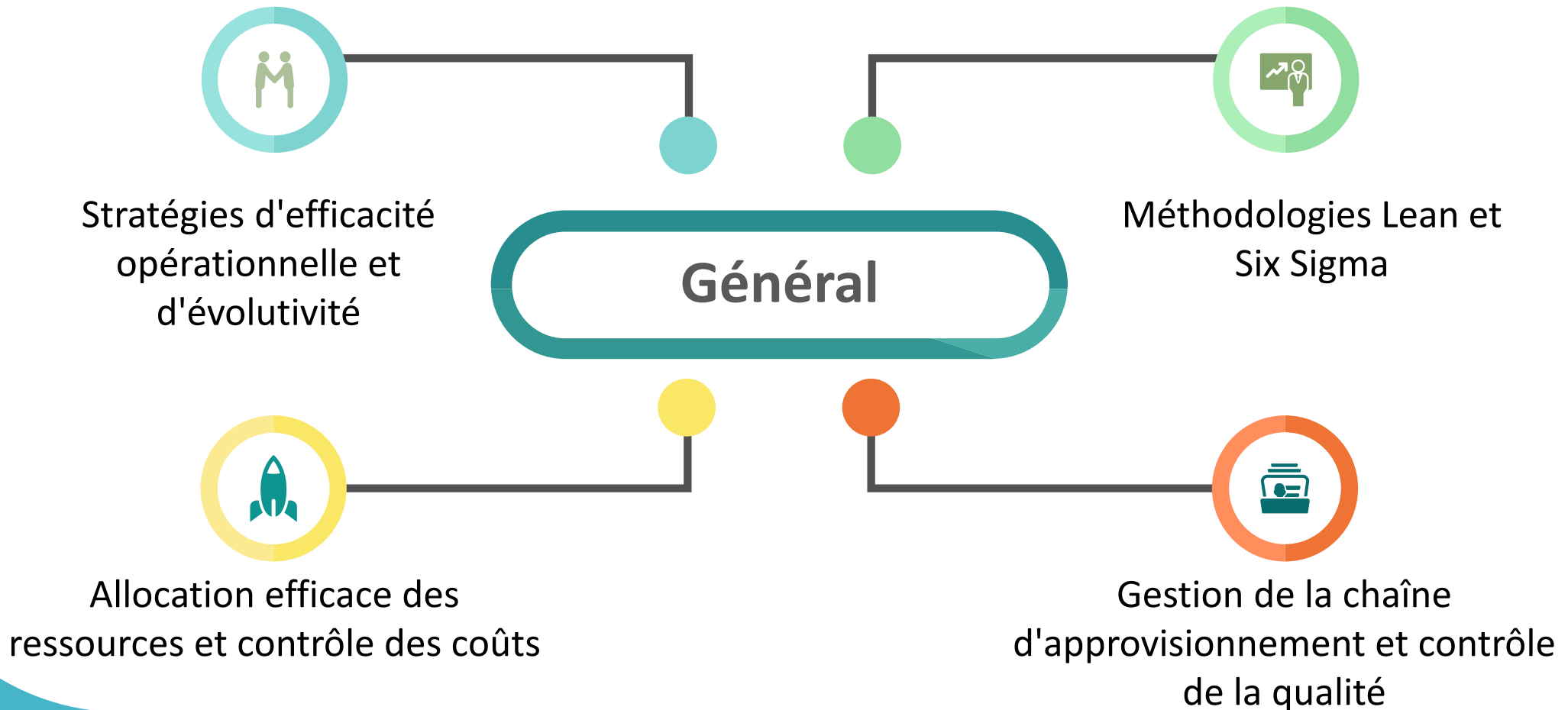
- 01 Introduction à la gestion des opérations et des ressources.
- 02 Gestion et optimisation de la chaîne d'approvisionnement
- 03 Stratégies d'efficacité opérationnelle et d'évolutivité
- 04 Gestion de la qualité et amélioration continue des performances
- 05 Réflexion et auto-évaluation

This resource is licensed under CC BY 4.0



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or Deutscher Akademischer Austauschdienst e.V., Nationale Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

# Résultats d'apprentissage



# Résultats d'apprentissage

## Connaissances

1. **Gestion des opérations** : les apprenants comprendront les éléments clés de la gestion des opérations, y compris l'allocation des ressources, l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement et le contrôle de la qualité.
2. **Gestion de la chaîne d'approvisionnement** : les participants apprendront les principes de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de la sélection des fournisseurs, de la logistique et des stratégies d'atténuation des risques.
3. **Budgétisation et contrôle des coûts** : les apprenants acquerront une compréhension de base de la budgétisation, des prévisions financières et des techniques de contrôle des coûts essentielles à l'efficacité opérationnelle.
4. **Lean et Six Sigma** : les apprenants se familiarisent avec les méthodologies Lean et Six Sigma pour identifier et éliminer les inefficacités et améliorer la qualité des processus.



# Résultats d'apprentissage

## Compétences

1. **Optimisation des processus:** capacité à créer et à appliquer des cartes de processus allégées pour rationaliser les flux de travail et réduire le gaspillage.
2. **Budgétisation et contrôle des coûts :** compétences pour élaborer des budgets opérationnels, prévoir les besoins financiers et gérer efficacement les flux de trésorerie.
3. **Allocation des ressources:** capacité pratique à utiliser des outils tels que la matrice d'allocation des ressources et les tableaux de bord des fournisseurs pour optimiser la distribution des ressources.
4. **Opérations de mise à l'échelle:** les apprenants développeront la capacité d'automatiser les processus et d'utiliser la technologie pour faire évoluer efficacement les opérations à mesure que l'entreprise se développe.



# Résultats d'apprentissage

## Comportements

1. **Planification proactive:** les apprenants adopteront des approches proactives en matière de planification et de gestion des ressources, en évitant les pièges de dépenses excessives ou d'inefficacité.
2. **Amélioration continue:** la pensée Lean deviendra une seconde nature, les participants cherchant continuellement des moyens de réduire les déchets et d'optimiser les processus.
3. **Décisions basées sur les données:** les apprenants prendront des décisions basées sur les données, en utilisant des outils tels que les prévisions financières, les mesures de la chaîne d'approvisionnement et les tableaux de bord de performance pour guider les améliorations opérationnelles.
4. **Résilience dans la mise à l'échelle:** À mesure que les entreprises se développent, les apprenants seront prêts à évoluer de manière durable sans sacrifier la qualité ou l'efficacité.



# Résultats d'apprentissage

## Attitudes

1. **État d'esprit de croissance**: les apprenants développeront un état d'esprit entrepreneurial axé sur l'amélioration continue et la croissance durable.
2. **Orientation client**: l'accent mis sur la création de valeur et la satisfaction du client façonnera les opérations commerciales, avec des processus alignés pour fournir une qualité constante.
3. **Axé sur l'efficacité** : les apprenants valoriseront l'efficacité et l'optimisation des ressources en tant que principes fondamentaux du succès opérationnel.
4. **Collaboration** : ils apprécieront également l'importance de solides relations avec les fournisseurs et les équipes pour stimuler la performance de l'entreprise.





# 01

---

Introduction à la  
gestion des opérations  
et des ressources.





*La gestion des opérations est l'épine dorsale de toute entreprise. Sans opérations efficaces, la croissance n'est pas durable.*

*William J. Stevenson*



Cette photo d'un auteur anonyme est sous licence [CC BY-SA-NC](#)



Inclusive Investing for Founders

# Aperçu de la gestion des opérations et des ressources

La gestion des opérations implique **la planification, l'organisation et le contrôle des ressources** pour convertir efficacement **les intrants en extrants**. Pour les entrepreneurs sous-représentés, la gestion des ressources est cruciale **pour la survie et la croissance des entreprises**.

- **Gestion des opérations:** La coordination des activités pour produire des biens ou des services. Cela comprend la gestion des ressources humaines, des finances et du matériel.
- **Allocation des ressources :** fait référence à la façon dont les ressources (temps, argent, équipement, personnel) sont distribuées pour maximiser la productivité et l'efficacité, un défi important pour les petites entreprises avec un capital limité.
- **Pourquoi c'est important :** Une gestion des opérations et une allocation des ressources réussies peuvent améliorer l'efficacité, la réduction des coûts et l'évolutivité, autant d'éléments essentiels au maintien de la croissance sur des marchés concurrentiels.



# Inspirez-vous de....

Une brève vidéo présentant la notion de gestion des opérations commerciales et son importance dans tout type de structure.

## Les principaux objectifs pédagogiques :

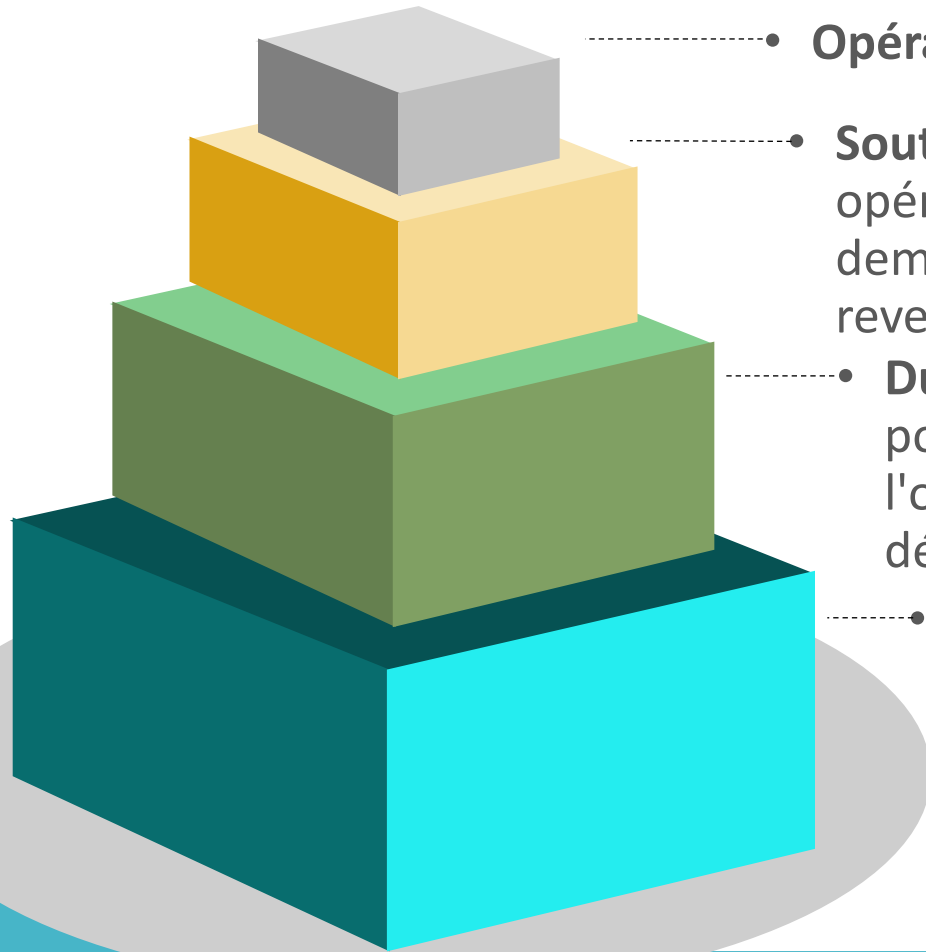
- Qu'est-ce que la gestion des opérations (OM).
- Pourquoi est-ce important
- Comment l'adapter à votre activité.



[Lien externe](#)



## Importance des opérations pour la croissance des affaires



- **Opérations en cours** : épine dorsale de l'entreprise.
- **Soutenir la croissance**: une gestion efficace des opérations permet aux entreprises de répondre aux demandes, de réduire les coûts et d'augmenter les revenus.
- **Durabilité** : les opérations ont un rôle essentiel à jouer pour assurer la durabilité à long terme grâce à l'optimisation des processus, à la réduction des déchets et au contrôle de la qualité.
- **Évolutivité** : À mesure que les entreprises se développent, les opérations doivent évoluer efficacement. Cela implique l'automatisation des processus, l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement et la gestion efficace d'une main-d'œuvre plus importante.



## Défis opérationnels pour les personnes sous-représentées

Les entrepreneurs sous-représentés sont confrontés à des **défis particuliers** lors de la mise en place de leurs systèmes opérationnels et de leurs procédures de lancement et d'évolutivité, tels que :

Accès limité au capital et à l'expertise

Contraintes internes de ressources

Une complexité opérationnelle accrue

Besoins de prévision de l'inventaire

Défis des relations avec les fournisseurs



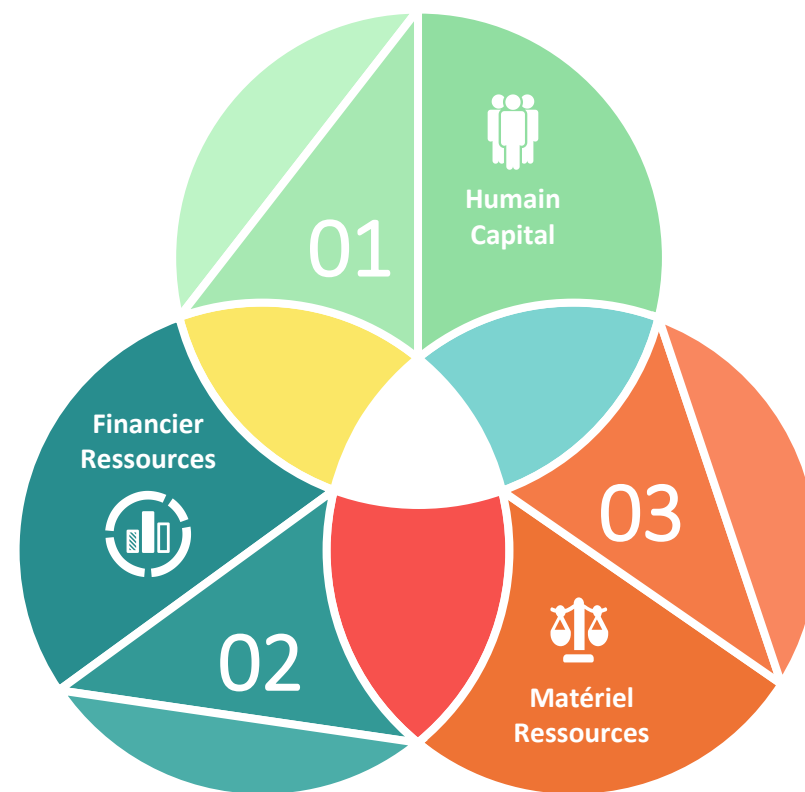
## Défis opérationnels pour les personnes sous-représentées

- **Accès limité au capital et à l'expertise** : entrave l'investissement dans les outils et systèmes opérationnels nécessaires.
- **Contraintes en matière de ressources** : Manque de fonds pour l'automatisation, ce qui entraîne une dépendance aux processus manuels
- **Complexité opérationnelle accrue** : les opérations de mise à l'échelle introduisent de la complexité dans la gestion de la production, des stocks et de la logistique, en particulier dans les environnements peu accueillants. Difficulté à prédire la demande et à optimiser les niveaux de stocks à mesure que l'entreprise se développe, en particulier sans avoir accès aux connaissances du marché.
- **Défis liés aux relations avec les fournisseurs** : en raison des biais cognitifs sur le marché, de nouvelles difficultés émergent autour de la négociation de conditions favorables et du maintien de chaînes d'approvisionnement fiables à mesure que l'entreprise évolue.



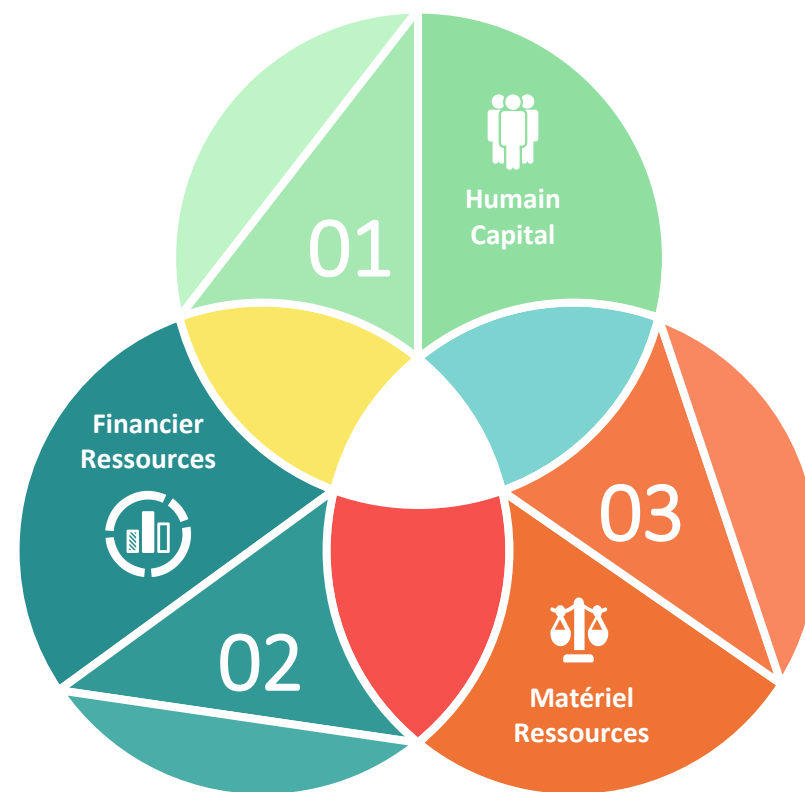
## Gestion des ressources dans les petites entreprises

- **Capital humain** : il est crucial pour les petites entreprises d'embaucher les bonnes personnes et de les utiliser efficacement. Pour les startups, cela peut signifier embaucher des travailleurs polyvalents et investir dans la formation.
- **Ressources financières** : la gestion des flux de trésorerie, de la budgétisation et des investissements est essentielle. Les entrepreneurs doivent savoir comment allouer des ressources financières limitées pour un rendement maximal.



## Gestion des ressources dans les petites entreprises

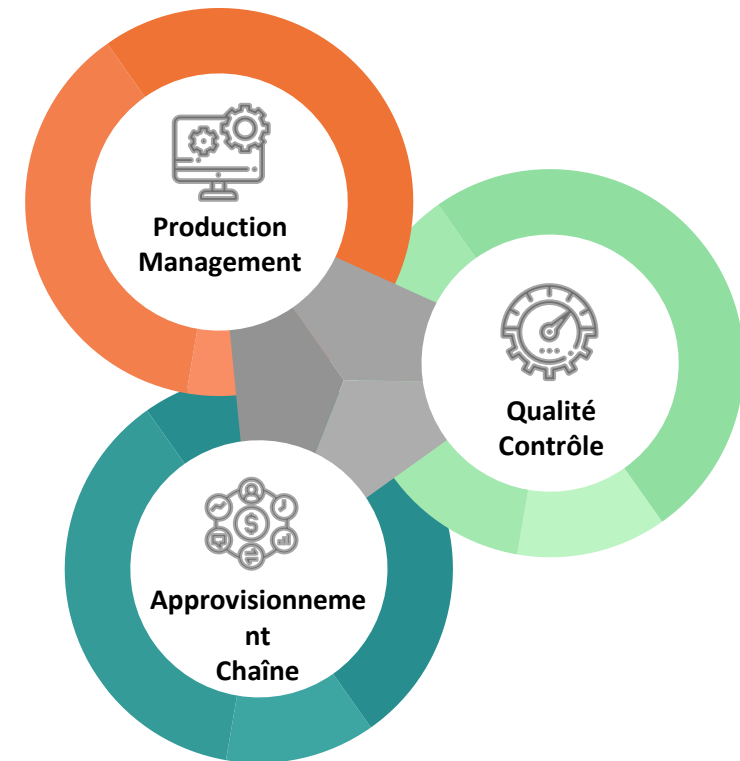
- **Ressources matérielles** : s'assurer que vous avez la bonne quantité de matériaux sans surstockage ou sous-stockage est la clé du bon déroulement des opérations. Les méthodes d'inventaire allégées, comme JAT (Just in Time), sont souvent adoptées par les petites entreprises.





# Composantes clés de la gestion des opérations

- **Production:** Le processus de conversion des intrants (matériaux, main-d' œuvre) en produits ou services finis. L'efficacité de la production garantit de meilleures marges et la capacité de mise à l'échelle.
- **Chaîne d'approvisionnement:** gérer le flux de biens, de services et d'informations des fournisseurs aux clients. Une chaîne d'approvisionnement optimisée réduit les coûts et améliore la satisfaction du client.
- **Contrôle de la qualité:** S'assurer que les biens ou services produits répondent à un certain niveau de qualité. Une qualité constante est essentielle pour la fidélisation de la clientèle et peut distinguer les entreprises de leurs concurrents.



## Inspirez-vous de....

Une brève vidéo présentant les bases de la gestion des opérations, y compris le rôle des responsables des opérations, l'importance de l'allocation des ressources et la relation entre les opérations et la stratégie commerciale.

### Les principaux objectifs pédagogiques :

- Les opérations en tant que fonction de base dans chaque entreprise.
- Comment la gestion des opérations favorise l'efficacité et l'évolutivité.
- L'importance d'aligner les opérations sur la stratégie.

## OPERATION MANAGEMENT



[Lien externe](#)

**Question de réflexion :** Qu'est-ce qui pourrait vous être appliqué ?



# Outil : Réunir tout cela avec le modèle Lean

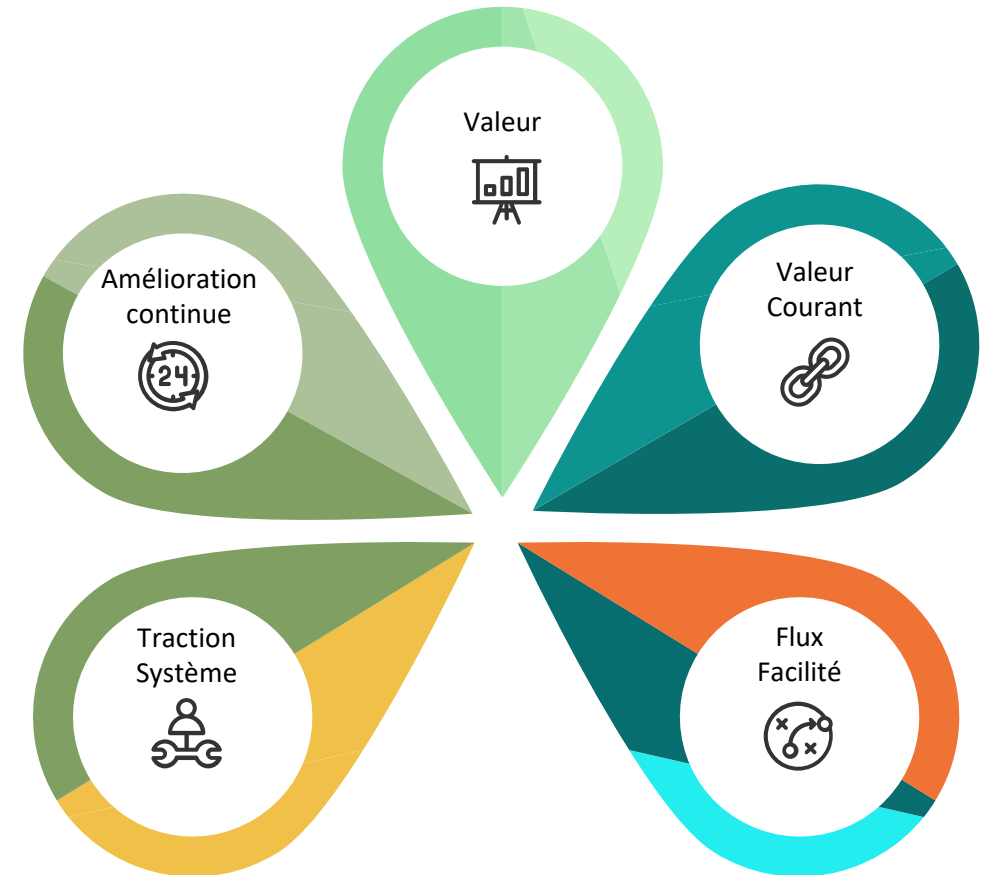
**Le modèle Lean** est une méthodologie axée sur la maximisation de la **valeur pour le client** tout en **minimisant le gaspillage** (de ressources et de temps).

Il provient du système de production Toyota et est maintenant largement utilisé dans divers secteurs pour **améliorer l'efficacité opérationnelle**.

Cette méthodologie est fortement recommandée comme moyen de réflexion sur les opérations pour les structures modérées, les startups et les petites entreprises, notamment lancées dans des contextes similaires à ceux **auxquels sont confrontés les entrepreneurs sous-représentés**.

Repensez votre modèle opérationnel en conséquence !

**Sur la diapositive suivante**



# Principes clés du modèle Lean

1. **Valeur:** identifiez ce que vos clients apprécient vraiment et assurez-vous que vos opérations commerciales se concentrent sur la fourniture de cette valeur.
2. **Chaîne de valeur:** Planifiez chaque étape de votre processus (la « chaîne de valeur ») et identifiez les étapes qui ajoutent de la valeur au client et celles qui n'en ajoutent pas.
3. **Flux:** Assurer des flux de travail fluides et ininterrompus en éliminant les goulots d'étranglement et en réduisant les retards entre les processus.
4. **Système de traction:** Mettre en œuvre un système basé sur la traction où le travail n'est lancé que lorsqu'il y a une demande, empêchant la surproduction.
5. **Amélioration continue (Kaizen) :** Le Lean est construit sur la base du Kaizen, ou des améliorations incrémentielles continues dans tous les domaines de votre activité.



# Exemple

**Scénario:** Une petite start-up de livraison de produits alimentaires a été confrontée à des inefficacités opérationnelles en raison d'une mauvaise allocation des ressources et d'un manque de chaîne d'approvisionnement structurée.

## Principaux défis:

- Le sureffectif pendant les périodes de faible demande et le sous-effectif pendant les périodes de pointe.
- Mauvaise gestion des stocks = déchets.
- Manque d'automatisation = retards dans les commandes.



# Exemple

**Résultat:** L'entreprise a mis en œuvre des opérations lean, optimisé sa chaîne d'approvisionnement et automatisé les processus de commande.

Ces changements ont eu un impact sur les opérations et devraient améliorer la rentabilité et l'évolutivité.



# Importance de l'allocation des ressources

- L'allocation des ressources est le processus qui consiste à répartir les ressources disponibles de la manière la plus efficace pour atteindre les objectifs commerciaux et générer de la croissance ou des revenus.
- Dans la gestion de démarrage, l'allocation des ressources ou la gestion des ressources est la planification des activités et des ressources requises par ces activités tout en tenant compte à la fois de la disponibilité des ressources et du temps du projet.
- Les startups ont généralement un capital et un personnel limités, donc prendre des décisions stratégiques sur l'affectation des ressources peut faire ou défaire l'entreprise.

## Facteur clés:

1. Prioriser les activités qui génèrent de la valeur.
2. Équilibrer l'innovation avec les besoins opérationnels.
3. Alignement des ressources sur les objectifs stratégiques.

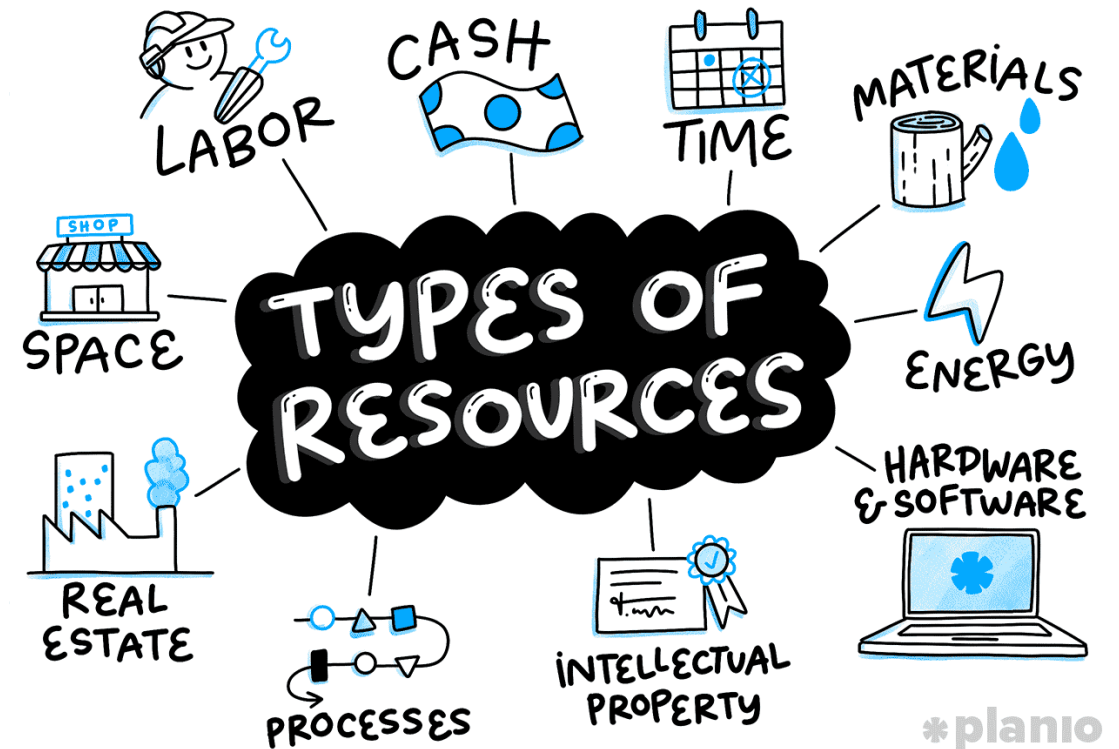


# Outil : Qu'est-ce qu'une matrice d'allocation des ressources

Un outil visuel pour aider les entreprises à voir où les ressources (temps, argent, personnel) sont investies et à identifier les domaines d'inefficacité ou de surallocation.

## Comment l'utiliser :

- Créez une grille avec des ressources sur un axe et des fonctions commerciales (par exemple, marketing, production) sur l'autre.
- Attribuez des pourcentages ou des valeurs pour indiquer la quantité de chaque ressource allouée à chaque fonction.
- Avantages : aide à s'assurer que les ressources sont alignées sur les priorités de l'entreprise et que les domaines les plus critiques bénéficient d'un soutien adéquat.





# Outil : Matrice d'allocation des ressources - Exemple

La ressource et à quoi elle sert

Changement de catégorie

Disponibilité totale de la ressource au sein de l'entreprise ou pour ce projet

Quelle quantité de la ressource totale sera utilisée par trimestre / mois / etc.

Nom de la ressource	Catégorie	Coût total	Q1	2e trimestre	T3	Q4
Nom de la personne :	HR	20,000 Euros	10%	20%	10%	
Production	Matériel	50,000 Euros	25%	15%		
Opérations et réunions	Date	300 heures	20%	10%	10%	10%
Inventaire	Espace de stockage	200 M2			50%	

Exemple de matrice d'allocation des ressources pour un projet à exécuter sur 4 trimestres, avec des pourcentages d'allocation du pool total de ressources disponibles.



## Inspirez-vous de....

Une vidéo pratique expliquant les techniques d'optimisation de l'allocation des ressources dans les petites entreprises. La vidéo couvre des exemples concrets de startups qui ont réussi grâce à une gestion efficace des ressources.

### Les principaux objectifs pédagogiques :

- Identifier les domaines hautement prioritaires pour l'optimisation.
- Utiliser les données pour éclairer les décisions d'allocation des ressources.
- Équilibrer les besoins à court terme avec les objectifs à long terme.



[Lien externe](#)

**Réflexion : Comment cela s'applique-t-il à votre entreprise ?**



# Activité : Utiliser les ressources de manière optimale

Dans ce jeu interactif, les apprenants se voient proposer un scénario de démarrage fictif (par exemple : construire un village) avec un budget et une main-d'œuvre limités. Ils doivent allouer des ressources à divers domaines d'activité (marketing, production, RH) pour atteindre des objectifs spécifiques tels que l'augmentation des ventes ou l'amélioration de l'efficacité.

Les apprenants utiliseront un outil numérique ou des feuilles imprimées pour attribuer des points (représentant des ressources) à différents domaines de l'entreprise. À la fin du jeu, ils compareront leurs résultats pour voir comment leurs décisions ont affecté la réussite globale du projet.

**Objectif d'apprentissage** : aider les apprenants à comprendre les compromis et les décisions stratégiques impliqués dans l'allocation des ressources, en particulier dans un environnement à ressources limitées comme une startup.



## Inspirez-vous de....

De nombreux fondateurs neurodivergents se sentent appartenir à la catégorie des entrepreneurs sous-représentés.

Rencontrez Karalee qui partage ses idées sur le fait qu'elle a réussi à rationaliser ses opérations et à maîtriser le jeu de la gestion opérationnelle après une période de chaos.

**Réflexion :** Embarquez dans ce voyage de découverte et apprenez à construire le modèle le plus adapté qui fonctionnerait le mieux pour votre entreprise.



[Lien externe](#)



# Principaux Points à Retenir

1

## Utilisation optimale des ressources

La gestion des opérations est cruciale pour la croissance et la mise à l'échelle efficaces d'une entreprise.

2

## Maximiser la valeur

Une gestion efficace des ressources maximise la production avec des intrants limités.

3

## Relations marinales

Les petites entreprises doivent être stratégiques dans leur allocation de ressources humaines, financières et matérielles.



1. Gestion des opérations par William J. Stevenson : un guide complet des principes de la gestion des opérations, y compris l'allocation des ressources, et plus encore.
2. L'objectif : un processus d'amélioration continue par Eliyahu M. Goldratt : une base pour identifier les goulots d'étranglement et améliorer l'efficacité opérationnelle.
3. Operations Management for Competitive Advantage par Richard Chase, F. Robert Jacobs et Nicholas Aquilano : avec un accent sur la stratégie.

## *Ressources complémentaires*





# 02

---

## Gestion et optimisation de la chaîne d'approvisionnement



*À l'ère du numérique,  
votre chaîne  
d'approvisionnement peut  
être un passif  
ou votre plus grand atout.*

*Marc Benioff,  
PDG de Salesforce*





## Composantes essentielles d'une chaîne d'approvisionnement efficace



- **Sélection des fournisseurs** : Le processus de recherche et de partenariat avec des fournisseurs fiables qui fournissent des matériaux de haute qualité à des prix compétitifs.
- **Gestion des relations** : L'établissement de relations à long terme et mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs et les parties prenantes est crucial pour un approvisionnement et un pouvoir de négociation constants.
- **Logistique** : gérer le mouvement des marchandises des fournisseurs à votre entreprise et éventuellement à vos clients. Une logistique efficace réduit les coûts et améliore les délais de livraison.
- **Distribution** : implique la livraison de produits finis aux clients. Des réseaux de distribution efficaces garantissent que les produits atteignent l'utilisateur final efficacement et à temps.



# Défis communs de SCM pour les petites

- 1. Capital limité :** Les petites entreprises, en particulier dans le contexte des entrepreneurs sous-représentés, manquent souvent de ressources financières pour investir dans des systèmes SCM avancés ou détenir de gros stocks, ce qui entraîne des ruptures de stock ou des retards.
- 2. Gestion des risques :** les risques externes, tels que les catastrophes naturelles, l'instabilité politique ou la volatilité du marché, en particulier pour les groupes vulnérables, peuvent perturber la chaîne d'approvisionnement et sa stabilité.
- 3. Négociation avec les fournisseurs:** Les petites entreprises peuvent avoir un pouvoir de négociation limité avec les fournisseurs en raison des volumes de commandes, ce qui entraîne des coûts plus élevés. Ceci est amplifié par le manque de connaissance du marché dans le cas des sous-représentés.
- 4. Intégration de la technologie :** de nombreuses petites entreprises ont du mal à adopter des technologies SCM telles que les logiciels de gestion des stocks, ce qui pourrait améliorer l'efficacité.



# Inspirez-vous de....

Cette vidéo explique les principes de base de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de l'approvisionnement en matériaux à la livraison des produits aux clients. Il couvre les composants clés tels que l'approvisionnement, la logistique et la distribution, et illustre comment ils interagissent pour assurer l'efficacité de l'entreprise.

## Les principaux objectifs pédagogiques :

- Le rôle de SCM dans la réduction des coûts opérationnels.
- Comment une logistique et une distribution efficaces améliorent la satisfaction du client.
- L'importance d'établir des relations solides avec les fournisseurs.



[Lien externe](#)



# Exemple

Une petite marque de soins de la peau biologique était confrontée à des inefficacités de la chaîne d'approvisionnement.

L'entreprise a dû faire face à de longs délais de livraison de la part des fournisseurs, à des ruptures de stock fréquentes et à une mauvaise communication entre eux.

**Défis :** les retards d'expédition des matières premières ont entraîné des goulots d'étranglement de la production et le suivi inefficace des stocks a entraîné des ruptures de stock pendant les périodes de pointe de la demande.



# Exemple

**Solution :** L'entreprise a adopté un logiciel SCM pour suivre les niveaux d'inventaire en temps réel, et le propriétaire a négocié de meilleures conditions avec les fournisseurs pour des délais plus rapides et a adopté des pratiques JIT (Just-in-Time).



# Outils pour l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement

1. **Cadre d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement:** outil permettant d'évaluer chaque composante de la chaîne d'approvisionnement, d'identifier les inefficacités et d'élaborer des stratégies pour améliorer les performances.
2. **Fiches d'évaluation des fournisseurs:** elles suivent les performances des fournisseurs à travers des indicateurs tels que la qualité, les délais de livraison et les prix. En mesurant systématiquement les performances, les entreprises peuvent prendre des décisions éclairées sur les fournisseurs avec lesquels continuer à travailler.
3. **Logiciel SCM :** introduisez des outils SCM à faible coût adaptés aux petites entreprises, tels que les logiciels de gestion des stocks (par exemple, TradeGecko, Fishbowl). Ces systèmes automatisent les processus de commande, suivent les stocks en temps réel et fournissent des informations sur les données pour prendre des décisions éclairées sur la chaîne d'approvisionnement.



# Outil : Cadre d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement - Exemple

Composante	Principaux indicateurs à évaluer	Performance actuelle	Inefficacités identifiées	Stratégies d'optimisation	Résultat cible
<b>Gestion des fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité du fournisseur</li> <li>- Délai de livraison</li> <li>- Coût des marchandises</li> </ul>	<p>Le fournisseur X livre 80 % à temps</p> <p>Le coût est supérieur à la moyenne du secteur</p>	<p>Livraisons en retard entraînant des ruptures de stock</p> <p>Coûts plus élevés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Négociez de meilleures conditions</li> <li>- Envisagez d'autres fournisseurs</li> <li>- Créez une liste de fournisseurs de secours</li> </ul>	<p>Augmenter les délais de livraison à 95 %</p> <p>Réduire les coûts des fournisseurs de 10 %</p>
<b>Efficacité logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût du transport</li> <li>- Temps de transport</li> <li>- Gestion des risques</li> </ul>	<p>Coûts de transport élevés</p> <p>Délai moyen de transport : 7 jours</p>	<p>Retards pendant la haute saison</p> <p>Coûts d'expédition élevés pendant les pics de demande</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolider les expéditions</li> <li>- S'associer à des fournisseurs de logistique rentables</li> </ul>	<p>Réduire les coûts de transport de 15 %</p> <p>Réduire le temps de transport moyen à 5 jours</p>
<b>Gestion de l'inventaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratio de rotation des stocks</li> <li>- Fréquence des ruptures de stock</li> <li>- Coûts de détention</li> </ul>	<p>Faible taux de rotation</p> <p>Ruptures de stock fréquentes</p> <p>Coûts de stockage élevés</p>	<p>Stocks excédentaires d'articles à faible demande</p> <p>Ruptures de stock de produits à forte demande</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre le Just-In-Time (JIT)</li> <li>- Utiliser des outils de prévision de la demande</li> </ul>	<p>Améliorer le taux de rotation de 25 %</p> <p>Réduire les ruptures de stock de 50 %</p>
<b>Canaux de distribution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Délai d'exécution des commandes</li> <li>- Satisfaction du client</li> <li>- Coûts de distribution</li> </ul>	<p>72% des commandes traitées dans les délais</p> <p>Satisfaction client mixte</p>	<p>Retards de traitement</p> <p>Plaintes des clients concernant la lenteur de la livraison</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatiser le traitement des commandes</li> <li>- S'associer à 3PL (logistique tierce)</li> </ul>	<p>Améliorer l'exécution à 90 % dans les délais</p> <p>Augmenter la satisfaction du client de 20 %</p>
<b>Atténuation des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indice de risque fournisseur</li> <li>- Plans d'urgence</li> <li>- Flexibilité des opérations</li> </ul>	<p>Diversité limitée des fournisseurs</p> <p>Aucun fournisseur de secours</p>	<p>Forte dépendance à l'égard d'un seul fournisseur</p> <p>Pas de stratégie d'atténuation des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversifier la base de fournisseurs</li> <li>- Élaborer des plans d'urgence pour les fournisseurs clés</li> </ul>	<p>Réduire le risque fournisseur de 30 %</p> <p>Établir des fournisseurs de secours</p>



# Mode d'emploi : Cadre d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement

1. **Évaluez chaque composant** : pour chaque aspect de votre chaîne d'approvisionnement (gestion des fournisseurs, logistique, etc.), évaluez les indicateurs clés énumérés dans le tableau.
2. **Identifier les inefficacités** : Déterminer où la chaîne d'approvisionnement est sous-performante (par exemple, retards, coûts plus élevés, ruptures de stock).
3. **Appliquer les stratégies d'optimisation** : mettre en œuvre les stratégies d'amélioration recommandées (par exemple, renégocier les conditions avec les fournisseurs, consolider les expéditions ou adopter un logiciel de gestion des stocks).
4. **Définir les résultats cibles** : définir des objectifs mesurables pour chaque stratégie d'optimisation (par exemple, réduire les coûts de transport de 15 %, améliorer les taux d'exécution des commandes de 90 %).

Cet outil vous aidera à analyser et à améliorer systématiquement votre chaîne d'approvisionnement, en veillant à ce qu'elle fonctionne avec une efficacité, une rentabilité et une fiabilité maximales.





# Stratégies pour l'atténuation des risques de la chaîne d'approvisionnement



## 1. **Diversification:**

réduisez les risques en vous approvisionnant en matériaux auprès de plusieurs fournisseurs dans différentes régions. Cela réduit la dépendance à l'égard d'un seul fournisseur et atténue l'impact des perturbations.



## 2. **Planification d'urgence:**

Préparez-vous à d'éventuelles perturbations de la chaîne d'approvisionnement en élaborant un plan de secours. Cela peut impliquer d'avoir d'autres fournisseurs ou de détenir des stocks de sécurité pour éviter les ruptures de stock.



## 3. **Intégration de la technologie :**

utilisez une technologie telle qu'un logiciel SCM pour surveiller les performances des fournisseurs et suivre les expéditions en temps réel. Cela garantit l'identification précoce des perturbations potentielles.



# Optimisation de la chaîne d'approvisionnement

À mesure que les petites entreprises se développent, leurs chaînes d'approvisionnement doivent évoluer en conséquence. La mise à l'échelle nécessite d'adapter la logistique, d'élargir le réseau de fournisseurs et d'augmenter la capacité de production tout en maintenant l'efficacité et la qualité.

## Stratégies :

- 1. Expansion du réseau de fournisseurs** : établissez des partenariats avec d'autres fournisseurs pour vous assurer que les matières premières peuvent répondre à la demande accrue.
- 2. Automatisation** : Mettre en œuvre des systèmes automatisés pour la gestion des stocks et la coordination logistique.
- 3. Logistique tierce (3PL)** : l'externalisation de la logistique à des fournisseurs spécialisés permet aux entreprises de gérer des volumes de commandes plus importants sans investir lourdement dans les infrastructures.



# Activité : Jeu de puzzle sur la chaîne d'approvisionnement (1)

## Phase préparatoire

1. **Suggérez** un scénario pour une entreprise fictive ou réelle.
2. **Concevoir** plusieurs cartes qui contiennent des variables liées à la chaîne d'approvisionnement de l'entreprise, en proposant différentes valeurs à chacune des variables (par exemple, le fournisseur A est rapide et coûteux, le fournisseur B est plus lent mais moins cher, le fournisseur C...  
*Suggestions sur les pages suivantes*)
3. **Attribuez** une note pour chacune des cartes, en fonction de la satisfaction potentielle du client et de la valeur obtenue à partir des choix.



# Activité : Jeu de puzzle sur la chaîne d'approvisionnement (2)

## Déroulement du jeu :

1. **Répartissez** les participants en deux équipes concurrentes. Chaque participant à la ronde aura un coup à consulter et choisira une carte variable de chaque catégorie.
2. **À la fin du jeu, le gagnant** est décidé sur le total des scores et des notes attribués à partir du dos des cartes.
3. **Réfléchir** : Définir les éléments de base de la chaîne d'approvisionnement tels que l'approvisionnement et la logistique / Pratiquer la budgétisation et la prise de décision pour optimiser les performances de la chaîne d'approvisionnement/ Analyser les réponses.



# Jeu de puzzle sur la chaîne d'approvisionnement – Suggestions de cartes

## Fournisseur (6 Cartes) :

### Fournisseur artisanal local

Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : élevée  
Note : ★★★★★☆

### Fabricant étranger

Coût : Faible | Vitesse : Lent |  
Qualité : moyenne  
Note : ★★☆☆☆

### Fournisseur de matériaux haut de gamme

Coût : Élevé | Vitesse : Moyen |  
Qualité : V. Élevée  
Note : ★★★★★☆

### Fournisseur en vrac (Remise)

Coût : V. Faible | Vitesse :  
Moyen | Qualité : Faible  
Note : ★★☆☆☆

### Fournisseur de matériaux recyclés

Coût : Moyen | Vitesse : Lent |  
Qualité : Moyen  
Note : ★★☆☆☆

### Fournisseur à la demande

Coût : Élevé | Vitesse : Très  
Rapide | Qualité : Élevé  
Note : ★★★★★☆

## Production (6 Cartes) :

### Production en interne

Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Élevée  
Note : ★★★★★☆

### Fabricant tiers

Coût : Faible | Vitesse : Lent |  
Qualité : Moyen  
Note : ★★☆☆☆

### Ligne de production automatisée

Coût : Élevé | Vitesse : Très  
Rapide | Qualité : Cohérent  
Note : ★★★★★☆

### Atelier local

Coût : Élevé | Vitesse : Moyen |  
Qualité : Élevé  
Note : ★★★★★☆

### Artisan indépendant

Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Élevée  
Note : ★★☆☆☆

### Système de fabrication allégé

Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Élevée  
Note : ★★★★★☆

## Logistique (6 Cartes) :

### Service de courrier rapide

Coût : Élevé | Vitesse : Très  
Rapide | Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆

### Service d'expédition standard

Coût : Moyen | Vitesse : Moyen  
|  
Qualité : Cohérent  
Note : ★★★★★☆

### Livraison économique

Coût : Faible | Vitesse : Lent |  
Qualité : Moyen  
Note : ★★☆☆☆

### Flotte de livraison dédiée

Coût : Élevé | Vitesse : Très  
Rapide | Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆

### Réseau de livraison partagé

Coût : Faible | Vitesse : Moyen |  
Qualité : Incohérent  
Note : ★★☆☆☆

### Livraison directe

Coût : Faible | Vitesse : Lent |  
Qualité : Varie  
Note : ★★☆☆☆

## Inventaire (6 Cartes) :

### Inventaire juste à temps

Coût : Faible | Vitesse : Rapide |  
Qualité : Nécessite de la  
Précision  
Note : ★★★★★☆

### Inventaire en vrac

Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Élevée  
Note : ★★★★★☆

### Gestion des stocks de sécurité

Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Élevée  
Note : ★★★★★☆

### Coût du système d'inventaire automatisé

Élevé | Vitesse :  
Très Rapide | Qualité : Cohérent  
Note : ★★★★★☆

### Suivi manuel de l'inventaire

Coût : Faible | Vitesse : Lent |  
Qualité : Erreur-Prone  
Note : ★★☆☆☆

### Inventaire externalisé

Coût : Moyen | Vitesse : Moyen  
|  
Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆

## Distribution (6 Cartes) :

### Livraison directe au client

Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆

### Logistique de tiers

Coût : Élevé | Vitesse : Très  
Rapide | Qualité : Élevé  
Note : ★★★★★☆

### Distribution au détail locale

Coût : Moyen | Vitesse : Moyen  
|  
Qualité : Cohérent  
Note : ★★★★★☆

### Grossiste

Coût : Faible | Vitesse : Moyen |  
Qualité : Moyen  
Note : ★★☆☆☆

### Traitement du commerce électronique

Coût : Faible | Vitesse : Rapide |  
Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆

### Distribution en magasin éphémère

Coût : Faible | Vitesse : Lent |  
Qualité : Incohérent  
Note : ★★☆☆☆

## Atténuation des risques (6 Cartes) :

Fournisseurs diversifiés  
Coût : Moyen | Vitesse : Moyen  
|  
Qualité : Équilibré  
Note : ★★★★★☆

Contrats des fournisseurs de  
sauvegarde  
Coût : Élevé | Vitesse : Très  
Rapide | Qualité : Élevé  
Note : ★★★★★☆

Inventaire de contingence  
Coût : Moyen | Vitesse : Moyen  
|  
Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆

Logistique de tiers  
Coût : Élevé | Vitesse : Très  
Rapide | Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆

Fournisseurs locaux  
(sauvegarde)  
Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Moyen  
Note : ★★☆☆☆

Inventaire de stock d'urgence  
Coût : Moyen | Vitesse : Rapide  
|  
Qualité : Fiable  
Note : ★★★★★☆



# Rôle de la gestion de l'inventaire

La **gestion des stocks** garantit que les bons produits sont disponibles au bon moment pour répondre à la demande tout en minimisant les coûts. Il est essentiel **d'équilibrer l'offre et la demande** pour éviter le surstockage (qui augmente les coûts) et les ruptures de stock (qui entraînent des pertes de ventes). Une **gestion efficace des stocks** soutient l'efficacité opérationnelle globale et la satisfaction du client.

Sur cette base, les **points clés les plus importants** pour garantir des résultats optimisés sont :

- **Rentabilité** : éviter les stocks excédentaires réduit les coûts de stockage et les déchets.
- **Disponibilité des stocks** : veiller à ce que le réapprovisionnement en temps opportun prévienne les ruptures de stock et améliore le service à la clientèle.
- **Impact sur les flux de trésorerie** : une bonne gestion des stocks garantit une meilleure liquidité en évitant les surinvestissements dans les stocks invendus.



# Les techniques d'optimisation de l'inventaire

## Quantité de commande économique (EOQ) :

Une formule qui calcule la quantité de commande optimale pour minimiser les coûts d'inventaire totaux, en équilibrant la fréquence des commandes avec les coûts de détention. Assure que vous commandez la bonne quantité pour répondre à la demande sans surstockage.

## Prévision de la demande :

Prévoir la demande future des clients pour planifier les commandes d'inventaire avec précision. Essentiel pour JAT et EOQ pour assurer l'équilibre entre l'offre et la demande.



**Just-In-Time (JIT) :** l'inventaire est commandé et reçu uniquement lorsque cela est nécessaire pour la production ou les ventes. Réduit les coûts de stockage mais nécessite une prévision précise de la demande.



# Stratégies de contrôle des stocks et d'exécution des commandes



1. Exécution **efficace des commandes** : S'assurer que les commandes sont traitées et livrées rapidement et avec précision pour maintenir la satisfaction du client.
2. **Automatisation** : utilisation d'un logiciel de gestion des stocks pour suivre les niveaux de stock, automatiser les commandes et prédire la demande.
3. **Stock de sécurité** : garder un petit tampon d'inventaire supplémentaire pour éviter les ruptures de stock lors de pics de demande imprévus. Et compter régulièrement les stocks pour assurer l'exactitude et éviter les écarts.
4. **Analyse ABC**: prioriser les stocks de grande valeur (articles A) pour un suivi plus fréquent tout en utilisant moins d'efforts pour les articles de moindre valeur (B&C).







# Principaux Points à Retenir

1

## Rendement du cycle complet

La gestion de la chaîne d'approvisionnement est essentielle pour assurer le mouvement efficace des marchandises des fournisseurs aux clients.

2

## L'optimisation est cruciale pour les entrepreneurs

Les petites entreprises doivent surmonter des défis tels que le capital limité, le pouvoir de négociation des fournisseurs et la gestion des risques pour optimiser leurs chaînes d'approvisionnement.

3

## La mise à l'échelle de SCM nécessite une prospective stratégique

La mise à l'échelle d'une chaîne d'approvisionnement implique l'expansion des réseaux de fournisseurs, l'automatisation des processus et potentiellement l'externalisation de la logistique pour gérer les volumes de commandes accrus.



*Être sous-estimé est le plus grand avantage concurrentiel que vous puissiez avoir.*

*Sara Blakely,  
fondatrice de Spanx*



## Inspiration bonus : tout rassembler

Marielle, partageant son histoire exclusivement avec les fondateurs de MOSAIC, est une fondatrice franco-libanaise, qui a construit un projet pour un marché de niche.

Son parcours et le contexte de son projet, notamment en termes de travail dans plusieurs pays, rendent son modèle commercial unique sur le marché.

Dans cette vidéo, Marielle explique comment elle a conçu son modèle adaptatif de gestion des opérations, couvrant les besoins très spécifiques de son projet, en tenant compte des ressources limitées et de la chaîne d'approvisionnement complexe.



[Lien externe](#)



1. Logistique et gestion de la chaîne d'approvisionnement par Martin Christopher : propose des stratégies pour concevoir et mettre en œuvre des chaînes d'approvisionnement efficaces et rentables en mettant l'accent sur la création de valeur grâce à la logistique.
2. Gestion de la chaîne d'approvisionnement : stratégie, planification et exploitation par Sunil Chopra : fournit un aperçu stratégique de la conception, de la planification et des opérations de la

## *Ressources complémentaires*



chaîne d'approvisionnement avec des outils pratiques.

3. La révolution de la chaîne d'approvisionnement : Approvisionnement et logistique innovants pour un monde extrêmement concurrentiel par Suman Sarkar : Se concentre sur l'exploitation de stratégies de chaîne d'approvisionnement innovantes pour que les petites entreprises restent compétitives dans un environnement mondial dynamique.

## *Ressources complémentaires*





# 03

---

Stratégies avancées  
d'efficacité  
opérationnelle et  
d'évolutivité



*Les équipes diversifiées  
surpassent les équipes  
homogènes. Les  
entrepreneurs qui adoptent  
la diversité créent des  
solutions innovantes  
évolutives.*

**McKinsey & Company**



# Stratégies d'efficacité opérationnelle et d'évolutivité



**L'efficacité opérationnelle** fait référence à l'optimisation des processus, des ressources et des flux de travail pour réduire les déchets et améliorer les performances. Des opérations efficaces aident les entreprises à réduire les coûts, à améliorer la qualité et à augmenter la productivité.



**L'évolutivité** est la capacité d'une entreprise à se développer et à gérer une demande accrue sans sacrifier les performances ou la qualité. Les entreprises évolutives peuvent développer leurs opérations en douceur grâce à l'amélioration des processus et à la technologie.



**Les petites entreprises** doivent construire des systèmes efficaces tôt pour s'assurer qu'elles peuvent évoluer lorsque la demande augmente. Cela nécessite la mise en œuvre de méthodologies lean et d'opérations évolutives pour soutenir une croissance continue et à long terme.





# Lean et Six Sigma : Principes d'efficacité

**Méthodologie Lean** : se concentre sur la création de valeur pour le client en minimisant le gaspillage dans les processus métier. Les principes de base comprennent l'identification des déchets, l'optimisation des flux et l'amélioration continue.

**Six Sigma** : une approche axée sur les données pour réduire les défauts et améliorer la qualité.

Six Sigma utilise la méthodologie DMAIC (Définir, Mesurer, Analyser, Améliorer, Contrôler) pour optimiser les processus.

**Combinaison de Lean et de Six Sigma** : Lean se concentre sur l'efficacité, tandis que Six Sigma améliore la qualité en réduisant la variabilité. Ensemble, ils créent un cadre pour maximiser la performance opérationnelle.

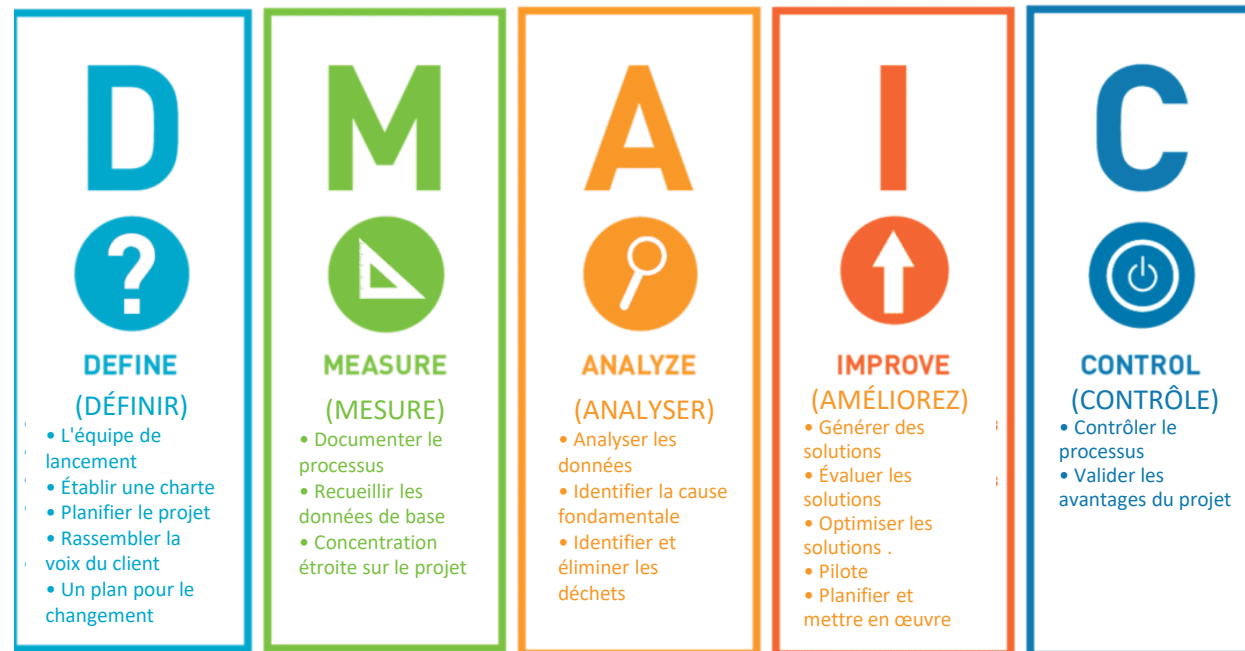
## **Soyez attentif. Pensez à...**

types de déchets comprennent la surproduction, l'attente, les stocks excédentaires, les défauts, les mouvements inutiles, le surtraitement et les talents sous-utilisés.



# Méthode DMAIC de Six Sigma

Même si elle n'est pas pleinement applicable aux petites entreprises, la méthodologie DMAIC est un cadre fortement recommandé pour méditer sur l'augmentation de l'efficacité.



# Outil : Cartographie des processus Lean

**Le Lean Process Mapping** est un outil utilisé pour visualiser les étapes d'un processus afin d'identifier les inefficacités, les goulots d'étranglement et les zones de gaspillage. Il aide les entreprises à rationaliser les opérations et à améliorer le flux de travail, en tenant compte des étapes suivantes :

- Identifiez le processus à mapper.
- Décomposez chaque étape du processus.
- Catégorisez chaque étape comme étant à valeur ajoutée ou sans valeur ajoutée.
- Identifier les inefficacités (par exemple, retards, licenciements).
- Repenser le processus pour éliminer le gaspillage et optimiser le flux.

**Avantages :** Fournit une vision claire des domaines où des améliorations peuvent être apportées, favorise une meilleure communication d'équipe et crée une base pour l'amélioration continue.

Les formats visuels ou tabulaires peuvent être utilisés. Veuillez voir l'exemple sur la diapositive suivante.



# Exemple : Cartographie des processus Lean (1)

*Explications sur la page suivante*

Étape/Processus	Description de l'étape	Temps (minutes)	Personne responsable / Equipe	Déchets identifiés ?	Nature des déchets	Amélioration suggérée	État d'avancement
Étape 1	Recevoir la commande	5	Équipe commerciale	Oui	En attente	Automatiser la capture des commandes avec CRM	En cours
Étape 2	Effectuer le paiement	3	Service financier	Non	N/A	Aucun	N/A
Étape 3	Vérifier l'inventaire	10	Entrepôt	Oui	Surtraitement :	Intégrer l'inventaire au système de commande	Terminé
Étape 4	Emballer le produit	15	Equipe de traitement	Non	N/A	Standardiser la taille de l'emballage	Planifié
Étape 5	Expédier le produit	20	Equipe de livraison	Oui	En attente	Collaborez avec un fournisseur d'expédition plus rapide	En attente
Étape 6	Confirmer la réception	2	Équipe commerciale	Non	N/A	Automatiser l'e-mail de confirmation	Terminé



# Exemple : Cartographie des processus Lean (2)

- **Étape du processus:** L'étape ou l'activité spécifique dans le flux de travail analysé (par exemple, « Recevoir la commande », « Expédier le produit »).
- **Description de l'étape:** une brève explication de ce qui se passe au cours de cette étape du processus.
- **Temps (minutes):** Le temps nécessaire pour terminer cette étape du processus, mesuré en minutes (ou unité de temps pertinente).
- **Personne responsable/Equipe:** La personne ou l'équipe responsable de l'exécution de l'étape (par exemple, l'équipe de vente, l'équipe de réalisation).
- **Déchets identifiés (O/N):** indique si des déchets (inefficacité) sont présents dans cette étape. Répondez par « Oui » ou « Non ».



# Exemple : Cartographie des processus Lean (3)

- **Type de déchets:** Si des déchets sont identifiés, spécifiez le type (par exemple, attente, surproduction, mouvement, défauts).
- **Amélioration suggérée:** proposez des actions pour réduire les déchets ou améliorer l'efficacité de l'étape du processus.
- **État de l'amélioration:** L'état actuel de la mise en œuvre de l'amélioration (par exemple, « Terminé », « En cours », « Planifié »)

*Reproduire des tableaux similaires dans Excel ou Google Sheets avec une mise en forme conditionnelle rendrait l'outil plus interactif visuellement*



# Exemple

Une petite boulangerie était aux prises avec des processus de production inefficaces, ce qui entraînait des retards fréquents et des coûts opérationnels élevés.

## Défis :

Surproduction = déchets alimentaires + coûts de stockage.

Mauvais flux de travail = retards dans l'exécution des commandes.

**Mise en œuvre Lean :** a utilisé des principes Lean pour réorganiser l'espace de travail afin de réduire les mouvements inutiles et a introduit des pratiques d'inventaire Just-In-Time (JIT) avec des outils visuels pour suivre la production afin de minimiser le gaspillage.

**Résultat** -15 % de coûts opérationnels, +20 % de livraison à temps et -30 % de déchets alimentaires.



Cette photo par un auteur inconnu est sous licence [CC BY](#)



Inclusive Investing for Founders

## Inspirez-vous de....

Cette vidéo explique les principes de base du Lean et du Six Sigma, en mettant l'accent sur la façon dont les petites entreprises peuvent mettre en œuvre ces stratégies pour améliorer l'efficacité opérationnelle. Il fournit des exemples concrets d'entreprises qui ont réduit le gaspillage et amélioré la qualité en utilisant ces méthodologies.

### Les principaux objectifs pédagogiques :

- Comment identifier le gaspillage dans les processus métier.
- Étapes de mise en œuvre de la méthodologie DMAIC pour réduire la variabilité et améliorer la qualité.



[Lien externe](#)





# Autres outils et tactiques pour Lean

- 1. Modèles de cartographie des processus Lean :** outils visuels qui permettent aux entreprises de cartographier leurs flux de travail et d'identifier les domaines à améliorer. Ces modèles aident les équipes à visualiser chaque étape du processus, à catégoriser les tâches et à identifier les goulots d'étranglement.
- 2. Graphique de Pareto :** Un outil Six Sigma qui aide les entreprises à identifier les causes les plus importantes de défauts ou d'inefficacités en se concentrant sur les 20 % de facteurs à l'origine de 80 % des problèmes (principe de Pareto).
- 3. Système Kanban:** Un outil de gestion visuelle qui suit le flux des tâches à travers un processus, ce qui facilite la gestion des flux de travail et garantit que les tâches sont effectuées efficacement.



# Activité : Utiliser les ressources de manière optimale

Les participants travailleront en équipe pour créer un tableau Kanban pour un processus métier fictif, en organisant les tâches en étapes (À faire, En cours, Terminé). Ils identifieront les goulots d'étranglement et proposeront des améliorations pour optimiser le flux de travail.

**Résultat d'apprentissage :** À la fin, les participants comprendront comment créer et utiliser un tableau Kanban, identifier les inefficacités et améliorer le flux des tâches.

## Instructions :

- Écrivez collectivement les tâches liées à un processus sur des post-it.
- Disposer sur un tableau Kanban (À faire, En cours, Terminé).



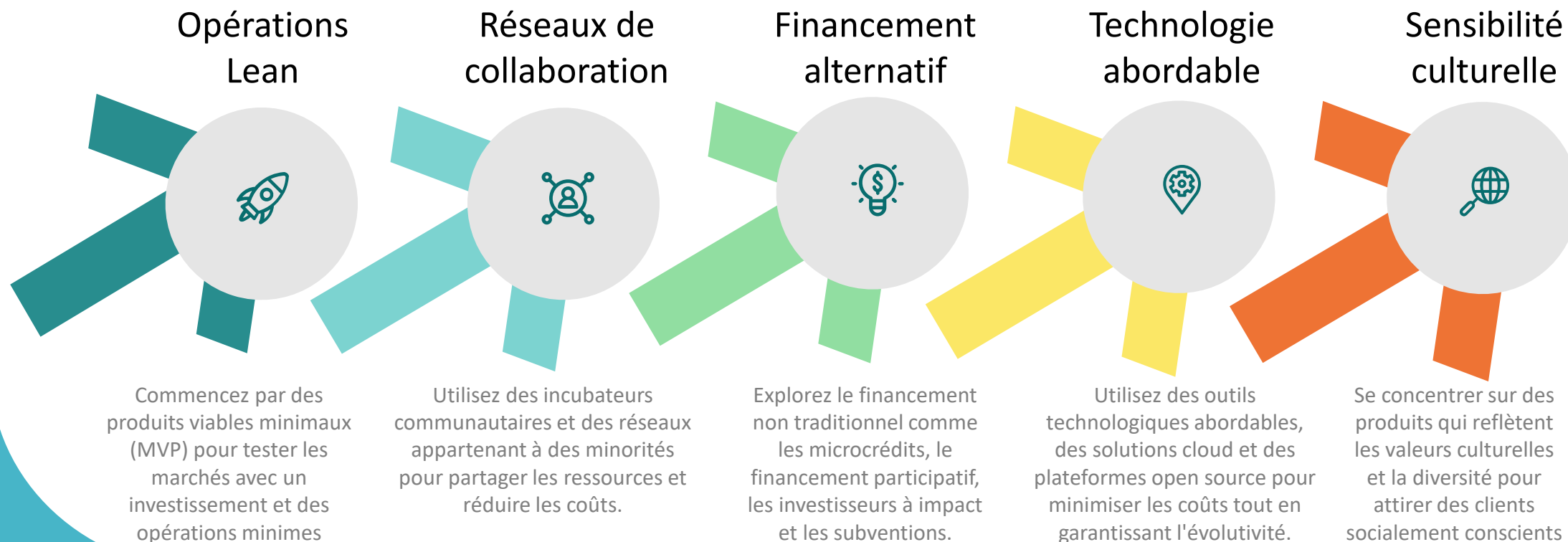
# Activité : Utiliser les ressources de manière optimale

- Analysez le flux de travail pour trouver des inefficacités.
- Proposer des améliorations pour améliorer le flux.
- Présentez les résultats et les changements suggérés. Discutez du processus !



# Stratégies d'évolutivité pour les personnes sous-représentées

En raison de la limitation de l'accessibilité et de l'inclusivité à laquelle sont confrontés les entrepreneurs sous-représentés, l'évolutivité nécessite une manœuvre magistrale des ressources limitées.



# Opérations de mise à l'échelle pour la croissance

**L'évolutivité** fait référence à la capacité d'une entreprise à développer ses opérations (et ses ventes) sans être entravée par des ressources limitées ou des processus inefficaces.

**Les principales stratégies pour la mise à l'échelle sont :**

- **Normalisation:** Établir des procédures opérationnelles standard (SOP) pour assurer une qualité et des performances constantes à mesure que l'entreprise se développe.
- **Automatisation:** l'automatisation des tâches répétitives (par exemple, le service client) permet aux entreprises de gérer une demande accrue sans submerger la main-d'œuvre.
- **Externalisation:** tirer parti des fournisseurs<sup>tiers</sup> pour des activités non essentielles (par exemple, la logistique, les services informatiques) peut libérer des ressources, ce qui permet aux entreprises de croître
- **Maintien de l'efficacité:** À mesure que les entreprises évoluent, le maintien de l'efficacité opérationnelle devient plus difficile. L'amélioration continue des processus, les examens réguliers et l'adoption d'une technologie évolutive sont essentiels.



## Tirer parti de l'automatisation et de la technologie pour la croissance

À mesure que les entreprises se développent, les processus manuels peuvent devenir des goulots d'étranglement qui limitent l'évolutivité. L'automatisation permet de rationaliser les opérations, de réduire les erreurs et de gérer des volumes de travail plus importants sans augmenter les coûts. Des outils basés sur le cloud et des options de logiciel en tant que service (SaaS) sont idéaux pour cela. Les domaines d'automatisation pourraient comprendre :

- **Gestion des stocks:** les systèmes automatisés peuvent suivre les niveaux de stock en temps réel, générer des commandes lorsque les stocks sont faibles et éviter le surstockage.
- **Gestion de la relation client (CRM) :** pour gérer les données client, les pipelines de vente et la communication, améliorer le service client.
- **Production, marketing et rapports:** dans ces processus, l'automatisation peut augmenter la production et réduire le besoin de travail manuel, améliorant ainsi l'efficacité et le contrôle de la qualité.



# Exemple

En raison de processus manuels, la petite entreprise de commerce électronique a été confrontée à des problèmes de livraison et de satisfaction du client avec des commandes croissantes. **Défis**

- Suivi des stocks inexact = ruptures de stock et retards.
- Le service client a été débordé en raison de l'augmentation des demandes = réponses lentes

**Solution et résultat :** L'entreprise a mis en œuvre un système automatisé de gestion des stocks pour les mises à jour des stocks en temps réel et le réapprovisionnement automatique. Il a adopté un système CRM



## Exemple

pour traiter les demandes et automatiser la communication. Cela a contribué à une amélioration de 72 % de l'efficacité des processus





Outils pris en charge par l'IA recommandés pour aider à l'évolutivité

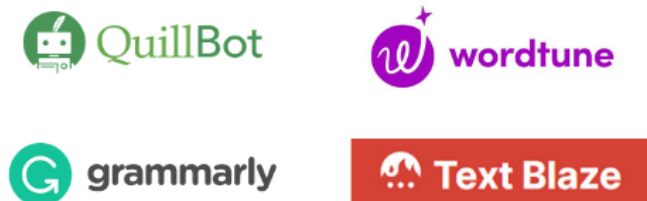
### Content Creation



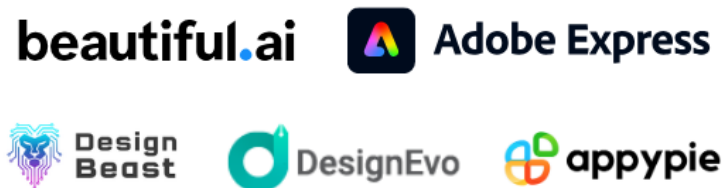
### AI Tools for Marketing & Sales



### AI Proofreaders



### Design Tools



### HR and Business Management



### Project Management & Time Management



### Video Editing & Creation Tools



### Transcription Tools



# Outil : Cycle PDCA

La gestion des opérations et des processus à toutes les étapes (lancement, durabilité, évolutivité) nécessite une connaissance minimale des principes de gestion de projet. L'outil PDCA Cycle aide les entrepreneurs à garder un œil sur l'état de chaque processus et procédure, à connaître ses états actuels et souhaités.

**Nom et  
description  
du processus**

**PLAN**

Identifiez le problème et développez une stratégie d'amélioration.

**FAIRE**

Testez la stratégie à petite échelle ou dans le cadre d'un projet pilote.

**VÉRIFIER**

Passez en revue les résultats et analysez les données.

**AGIR**

Mettre en œuvre une stratégie de réussite ou l'ajuster pour le prochain cycle.



*Le revenu est vanité, le profit est santé mentale, mais l'argent est roi.*

*Alan Miltz*



# Budgétisation et contrôle des coûts

La budgétisation et le contrôle des coûts dans les opérations impliquent la planification, l'organisation, la prévision, le contrôle et le suivi des ressources financières pour atteindre les objectifs opérationnels.

Une gestion financière efficace garantit que les entreprises utilisent efficacement leurs ressources financières limitées pour se développer et se développer. Sans une surveillance financière adéquate, les petites entreprises peuvent rapidement se heurter à des problèmes de trésorerie qui menacent leur survie. De nombreux outils de gestion financière sont expliqués dans les modules financiers de MOSAIC. Notre section aborde uniquement le lien entre les opérations et la finance.

**Domaines d'intérêt clés :** La budgétisation, la prévision, le contrôle des coûts et la littératie financière sont essentiels à la réussite de la gestion financière dans les petites entreprises, leur permettant d'améliorer l'efficacité opérationnelle tout en se préparant à la croissance.



# Budgétiser les opérations

**Un budget opérationnel** est une projection détaillée des revenus et des dépenses sur une période spécifique, aidant les entreprises à allouer efficacement les ressources.

Les principaux concepts importants de la budgétisation opérationnelle comprennent :

- 1. CAPEX (Capital Expenditure) :** Investissements à long terme dans des actifs tels que des équipements, des machines ou des biens. Ces investissements aident les entreprises à évoluer, mais nécessitent des coûts initiaux importants.
- 2. OPEX (dépenses opérationnelles) :** dépenses quotidiennes nécessaires à la gestion de l'entreprise, telles que le loyer, les services publics et les salaires. Ces coûts doivent être gérés avec soin pour éviter les dépenses excessives.
- 3. Budgétisation :** Établir des objectifs clairs, estimer les dépenses et les revenus, et examiner et ajuster continuellement le budget à mesure que l'entreprise évolue.



# Prévision pour les petites entreprises

**Les prévisions financières** impliquent de prédire les revenus, les dépenses et les flux de trésorerie futurs en fonction des données historiques (ou des données d'entreprises similaires), des tendances du marché et des objectifs commerciaux. Il aide les entreprises à planifier la croissance et à gérer les incertitudes.

La **gestion des flux de trésorerie** est le mécanisme utilisé pour surveiller les entrées et les sorties de trésorerie afin de s'assurer que l'entreprise dispose de suffisamment de liquidités pour respecter ses obligations. Sans une bonne gestion de la trésorerie, même les entreprises rentables peuvent avoir des problèmes. L'optimisation de la gestion de la trésorerie se fait par le biais de la prévision.

## Techniques de prévision simples :

- Utilisez les performances passées pour prédire les tendances futures.
- Utilisez l'analyse du marché + les prévisions de la demande des clients pour affiner les projections.
- Ajustez continuellement les prévisions au fur et à mesure que de nouvelles informations deviennent disponibles.



# Exemple

Une petite start-up technologique a eu du mal à gérer sa trésorerie en raison de la sous-estimation des dépenses. Cela a entraîné des paiements manqués et des opérations retardées.

## Défis :

- Frais généraux inattendus = contrainte.
- Manque de distinction claire entre CAPEX et OPEX = confusion dans les dépenses.

**Solution et résultat :** La startup a adopté un processus de budgétisation robuste, faisant la distinction entre CAPEX et OPEX, et a mis en œuvre des prévisions financières mensuelles. Il a également priorisé les dépenses essentielles et retardé les investissements non critiques jusqu'à ce que les flux de trésorerie s'améliorent.



# Inspirez-vous de....

La prévision est la partie la plus difficile du financement des startups pour les entrepreneurs, en particulier dans des contextes complexes.

Il est essentiel d'apprendre à prévoir et à budgétiser. Le but n'est pas d'essayer de prédire l'avenir, mais de construire un modèle financier qui peut être amélioré au fil du temps.

## Les principaux objectifs pédagogiques :

- Le but des projections quinquennales ?
- Que voudront savoir les investisseurs sur ces projections ? Dans quelle mesure sont-ils réalistes ?
- Quelles sont les hypothèses qui sous-tendent les projections ?



[Lien externe](#)

**Explorez beaucoup plus dans les autres modules financiers de MOSAIC**





# Outils opérationnels pour la planification financière

- **Modèles de budgétisation** : introduisez des modèles Excel personnalisables pour aider les petites entreprises à créer des budgets opérationnels. Ces modèles permettent une délimitation claire entre CAPEX et OPEX, ce qui facilite le suivi des dépenses.
- **Outils de prévision financière** : des outils tels que QuickBooks, Xero et Wave peuvent être utilisés pour automatiser la gestion des flux de trésorerie, prévoir les tendances futures et simplifier les rapports financiers.
- **Avantages des outils numériques** :
  1. L'automatisation du processus de budgétisation réduit le risque d'erreur humaine.
  2. Les outils financiers fournissent des informations en temps réel qui peuvent éclairer la prise de décision et l'allocation des ressources.



# Activité : Simuler une journée automatisée

En équipe, les participants assument différents rôles au sein d'une startup (Marketing, Production, Ventas, Opérations, Finance, etc.). Ils sont chargés de trouver des outils d'automatisation pour rationaliser les processus au sein de leurs fonctions assignées, de simuler une journée de travail à l'aide des outils et de discuter des

## résultats. Instructions :

- Attribuez des rôles aux participants (structure organisationnelle complète).
- Chaque participant recherche des outils d'automatisation pour sa fonction.
- Simulez une journée de travail à l'aide des outils sélectionnés pour automatiser les tâches.
- Discutez des résultats en équipe, en vous concentrant sur l'efficacité des outils et les améliorations du flux de travail.
- Présentez les résultats et les recommandations.
- Partagez avec les autres groupes et recevez un retour d'information.



# Principaux Points à Retenir

## Moins de déchets = plus d'efficacité

1

Les méthodologies Lean et Six Sigma sont des outils puissants pour améliorer l'efficacité opérationnelle en réduisant le gaspillage et les défauts.

2

## La normalisation et l'automatisation sont essentielles

La mise à l'échelle d'une entreprise nécessite la normalisation des processus, l'automatisation et l'utilisation de la technologie pour gérer la demande accrue et mieux gérer les systèmes.

3

## Les opérations financières sont le lien magique

L'amélioration continue des processus et les examens réguliers par rapport à la projection financière stratégique sont essentiels pour maintenir l'efficacité pendant la croissance.



## *Ressources complémentaires*

1. **Lean Startup** : Comment les entrepreneurs d'aujourd'hui utilisent l'innovation continue pour créer des entreprises radicalement prospères par Eric Ries : Une lecture incontournable pour les entrepreneurs qui cherchent à développer leur entreprise en appliquant les méthodologies Lean pour la croissance et l'innovation continue..



## *Ressources complémentaires*

2. **Mise à l'échelle** :Comment quelques entreprises y parviennent... et pourquoi les autres n'y parviennent pas par Verne Harnish : Un guide étape par étape sur la façon de faire évoluer les entreprises de manière durable en maîtrisant quatre domaines clés : les personnes, la stratégie, l'exécution et la trésorerie.



## *Ressources complémentaires*

3. **La méthode Toyota** : 14 principes de gestion du plus grand fabricant du monde par Jeffrey Liker : offre des informations approfondies sur les principes de fabrication allégée de Toyota et sur la manière dont ils peuvent être appliqués efficacement aux opérations à grande échelle.



# 04

---

## Gestion de la qualité et amélioration continue



*L'amélioration continue  
vaut mieux que la perfection  
retardée*

**Mark Twain**





# Comprendre les opérations de qualité

**Mesure de la performance :** Le processus systématique d'évaluation de la qualité de l'exécution des opérations commerciales.

**Amélioration continue :** stratégie commerciale visant à améliorer les processus au fil du temps, en se concentrant sur de petits changements progressifs qui améliorent l'efficacité et la qualité.

Ces deux concepts s'appuient fortement sur les **concepts clés** suivants :

- **KPI (Key Performance Indicators) :** Mesures utilisées pour évaluer dans quelle mesure une entreprise atteint ses objectifs opérationnels.
- **Analyse comparative:** comparez vos processus commerciaux et vos mesures de performance aux normes ou aux meilleures pratiques de l'industrie.
- **Amélioration de la qualité:** mise en œuvre de méthodologies telles que la gestion de la qualité totale (TQM) et Kaizen pour favoriser les améliorations opérationnelles.



# Indicateurs de performance clés (KPI)

Les **KPI** sont des valeurs spécifiques et mesurables qui démontrent l'efficacité avec laquelle une entreprise atteint ses objectifs commerciaux clés.

Les KPI courants comprennent :

**Efficacité opérationnelle :**  
temps de cycle, utilisation  
des ressources, production.



**Satisfaction de la clientèle :**  
Net Promoter Score (NPS),  
taux de rétention de la  
clientèle.



**Performance financière :**  
Marges bénéficiaires brutes  
et nettes, retour sur  
investissement (ROI).



# Exemple

Une entreprise de fabrication utilise des KPI pour suivre l'efficacité de la production. KPI surveillés :

- Temps de cycle : mesure le temps nécessaire pour terminer un cycle de production.
- Temps d'arrêt des machines : suit la fréquence à laquelle les machines sont inactives en raison de la maintenance.
- Taux de défaut : mesure le pourcentage de produits qui échouent aux contrôles de qualité.

Résultats :

En analysant ces KPI, l'entreprise a réduit son temps de cycle de 15 % et minimisé les temps d'arrêt en mettant en œuvre des stratégies de maintenance prédictive.



# SMART KPIs

Les KPI sont les mieux adaptés pour s'aligner sur les objectifs stratégiques et les objectifs opérationnels de l'entreprise.

Tous les objectifs doivent être spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et limités dans le temps



## Spécifique

L'objectif est concret et tangible - tout le monde sait à quoi il ressemble.



## Mesurables

Le but a une mesure objective du succès que tout le monde peut comprendre.



## Atteignable

L'objectif est difficile, mais devrait être réalisable avec les ressources disponibles.



## Pertinent

Le but contribue de manière significative à des objectifs plus larges comme la mission globale.



## Ponctuelle

Cet objectif a une date limite ou, mieux encore, un calendrier des jalons de progrès.



# Exemple

Un entrepreneur travaille sur un marché complexe et peu accueillant. Elle décide de se fixer un objectif SMART réaliste : **Augmenter la visibilité de la marque de 30% en 6 mois grâce à un marketing ciblé sur les médias sociaux et à des partenariats avec des organisations communautaires**

- Spécifique : Se concentrer sur la visibilité de la marque par le biais des médias sociaux et des partenariats.
- Mesurable : suivez les indicateurs tels que la croissance et l'engagement des abonnés.
- Atteignable : Réaliste avec les plateformes disponibles et le soutien de la communauté.



# Exemple

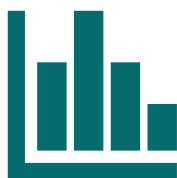
- Pertinent : Assurer une présence facile sur le marché.
- Limité dans le temps : devrait être atteint dans 6 mois.



# Analyse comparative pour l'amélioration des performances

**L'analyse comparative** consiste à comparer vos mesures de performance avec les meilleures entreprises ou les moyennes du secteur pour identifier les lacunes et les domaines à améliorer.

Elle aide à **identifier les écarts de performance et les inefficacités** et **encourage l'innovation** en apprenant des leaders de l'industrie. L'analyse comparative sert d'outil intermédiaire entre la définition d'objectifs SMART et l'élaboration d'une stratégie d'amélioration continue.



Analyse comparative interne : compare les performances de différents services ou équipes de l'entreprise.



Analyse comparative concurrentielle : mesurez les performances de votre entreprise par rapport à vos concurrents directs.



Analyse comparative de l'industrie : comparez vos performances aux normes générales de l'industrie.



# Méthodologies d'amélioration continue

- **Gestion de la qualité totale (TQM)** : Une approche holistique axée sur le succès à long terme grâce à la satisfaction des parties prenantes, en impliquant l'équipe dans le processus.
- **Kaizen**: concept japonais signifiant « changer pour le mieux », Kaizen encourage les petits changements continus pour améliorer la productivité et l'efficacité.
- **Événements Kaizen** : initiatives d'amélioration ciblées à court terme qui répondent à des problèmes spécifiques et améliorent la performance opérationnelle.
- **Les principes clés** de ces méthodologies nécessitent :
  - **Implication des employés** : Tous les membres de l'organisation contribuent à l'amélioration continue.
  - **Petits changements progressifs** : Se concentrer sur de petites améliorations régulières entraîne des avantages importants à long terme.





# Tableau de bord des performances

Les tableaux de bord de performance fournissent une vue d'ensemble en temps réel des indicateurs de performance clés, permettant aux entreprises de suivre et de réagir rapidement aux changements. Les fonctionnalités du tableau de bord fournissent:

- **Représentation visuelle:** graphiques, graphiques et visualisations de données pour surveiller les indicateurs de performance clés en un coup d'œil.
- **Personnalisation:** personnalisez les tableaux de bord pour afficher les mesures les plus critiques pour différentes équipes ou fonctions.
- **Alertes:** configurez des alertes automatisées lorsque les KPI sortent des limites acceptables.

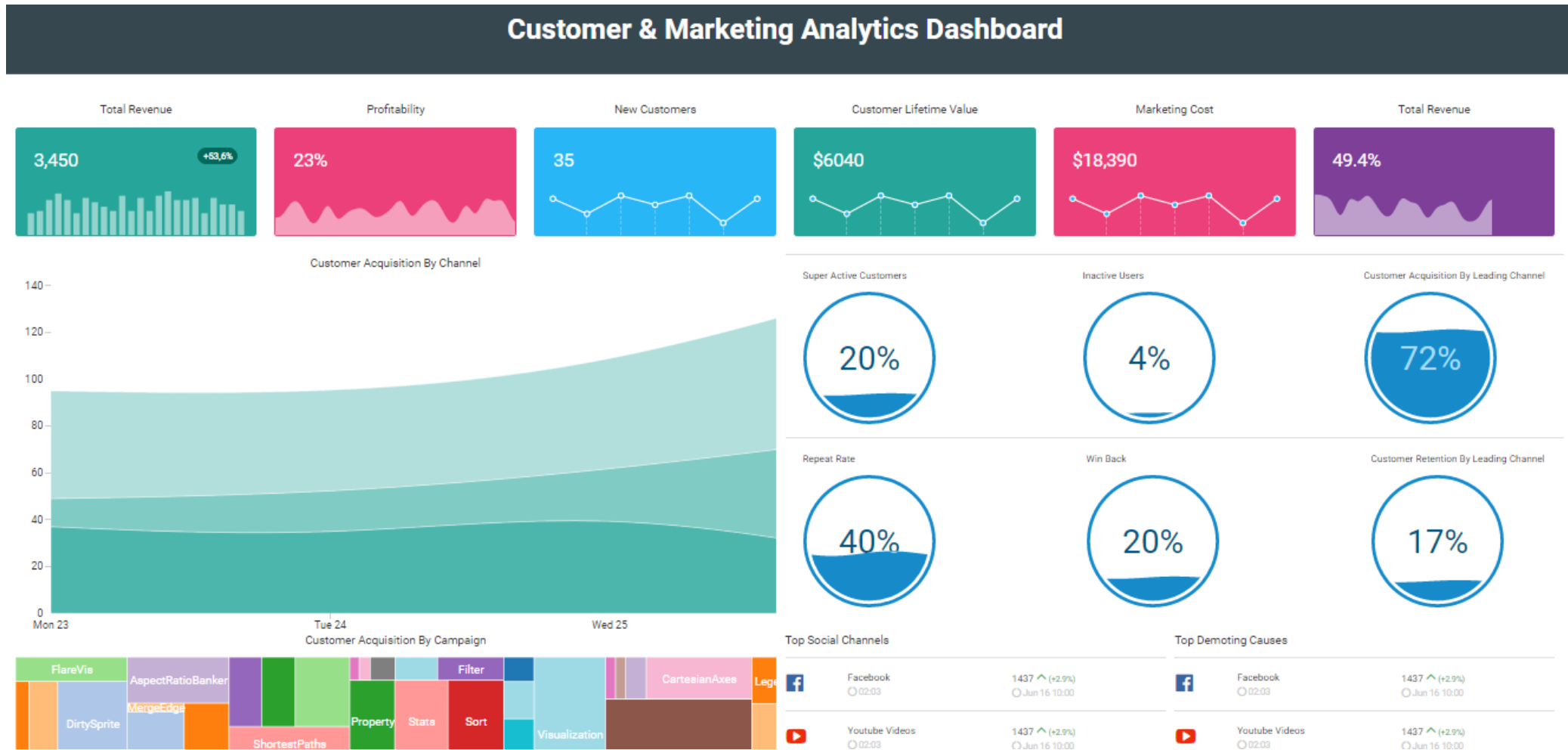
## Avantages clés des tableaux de bord :

- **Prise de décision rapide :** accès instantané aux données de performance.
- **Responsabilité :** Facile d'identifier les domaines qui atteignent ou manquent les objectifs.

**Outils en ligne disponibles pour la conception de tableaux de bord KPI (avec options Freemium) :** ClickUp, Klipfolio, Smartsheet, Databox, Datapad, mais peuvent être personnalisés avec Excel et Google Sheets.



# Exemple : Outils du tableau de bord des performances



# Inspirez-vous de....

Cette vidéo est un guide étape par étape pour créer gratuitement des tableaux de bord KPI importants.

Les principaux enseignements de la vidéo sont :

- Qu'est-ce qu'un Tableau de bord ?
- Pourquoi utiliser un Tableau de bord ?
- Configuration du tableau de bord avec Google Data Studio
- Créer le tableau de bord avec des modèles personnalisés
- Suivre les KPI pertinents et éviter les indicateurs de vanité.



[Lien externe](#)



# Activité : Tableaux de bord, apprendre par la pratique

Les participants assument diverses fonctions au sein d'une startup. Ils discuteront ensemble pour décider comment :

- Étape 1 : Identifier les objectifs commerciaux clés, alignez les KPI sur ces objectifs.
- Étape 2 : Recueillir des données pour chaque KPI à l'aide d'outils pertinents (par exemple, CRM, logiciel financier, systèmes de production).
- Étape 3 : Définir des objectifs de performance et suivre les progrès.
- Étape 4 : Passer régulièrement en revue et ajustez les KPI en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise ou de facteurs externes.



# Activité : Tableaux de bord, apprendre par la pratique

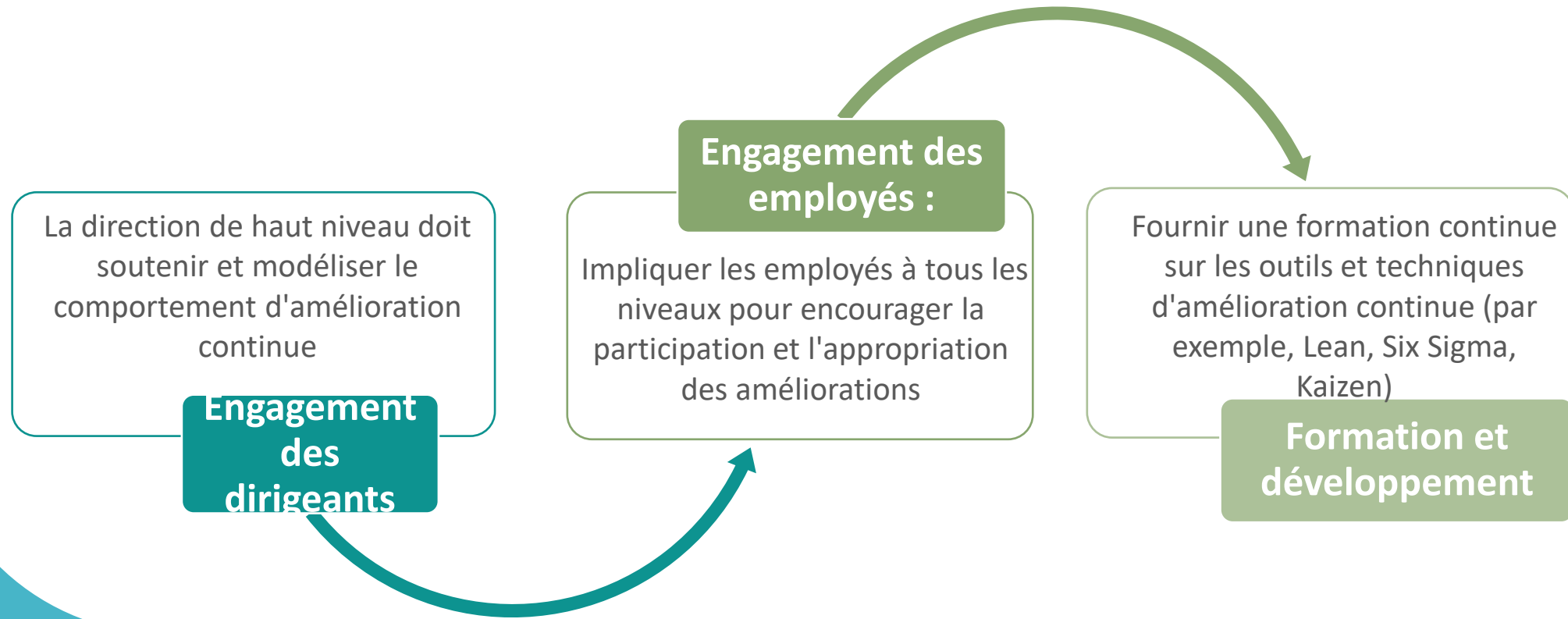
## Points d'action clés :

- Assurez-vous que les KPI sont exploitables et peuvent être directement influencés par vos opérations.
- Des examens réguliers garantissent que les ICP restent pertinents à mesure que votre entreprise se développe ou que les conditions du marché changent



# Favoriser une culture d'amélioration continue

L'amélioration continue n'est pas une initiative ponctuelle ; elle doit être intégrée à la culture de l'équipe et doit être reconnue et célébrée.



# Exemple

Un petit restaurant était aux prises avec de longs temps d'attente des clients et des pénuries fréquentes d'ingrédients.

**Événement Kaizen** : sur une période de 3 jours, l'équipe du restaurant a analysé le flux de travail et identifié des inefficacités dans la façon dont les commandes étaient prises et les ingrédients réapprovisionnés.

**Résultat** : En réorganisant l'espace de travail, en améliorant le suivi des commandes et en négociant de meilleures conditions de livraison avec les fournisseurs, la boulangerie a réduit les temps d'attente de 25 % et éliminé les ruptures de stock.



# Principaux Points à Retenir

1

## La qualité exige des cadres

Les indicateurs de performance et l'analyse comparative sont des outils essentiels pour mesurer le succès opérationnel et doivent être prédéfinis

2

## L'amélioration continue est un processus continu

Des méthodologies d'amélioration continue telles que TQM, Kaizen et Lean sont essentielles pour une efficacité opérationnelle soutenue

3

## Qualité = Culture d'équipe

Les techniques avancées qui impliquent toutes les parties prenantes entraînent des améliorations plus profondes des performances et de la qualité





1. **« Measure What Matters : The Simple Idea that Drives 10x Growth »** par John Doerr - Une ressource pour comprendre comment définir et suivre les ICP à travers les objectifs et les résultats clés (OKR), avec des cas d'entreprises prospères.
2. **« Kaizen : The Key to Japan's Competitive Success »** par Masaaki Imai - Une base sur la philosophie japonaise de l'amélioration continue. Il fournit des informations sur la façon dont les changements

## *Ressources complémentaires*



## *Ressources complémentaires*

progressifs peuvent conduire à des améliorations significatives de la productivité et de la qualité.

3. **« The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Action »** de Robert K & David N. Celivre présente le cadre du Balanced Scorecard, un outil largement utilisé pour mesurer la performance organisationnelle.





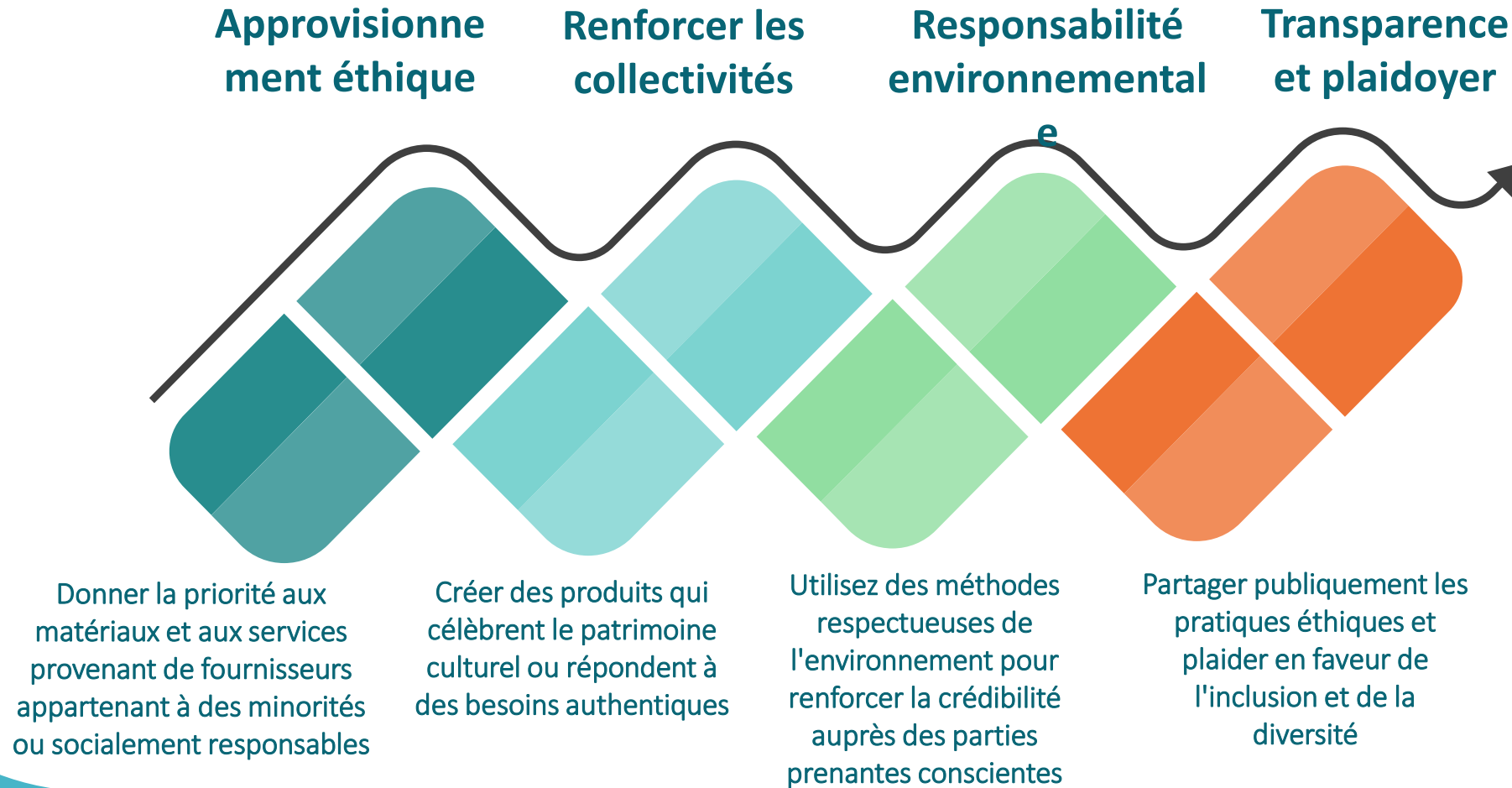
05

---

# Auto-réflexion et références



# Conclusion – Gestion éthique des opérations



# Résilience et opérations sous-représentées (1)

- **Contraintes de ressources et innovation :**

Les entrepreneurs sous-représentés font souvent face à un accès limité aux capitaux, mais ces contraintes peuvent favoriser l'innovation. Encouragez l'innovation frugale, où des ressources limitées conduisent à des solutions créatives, par exemple en utilisant des outils gratuits ou en réutilisant du matériel.

- **Soutien et réseautage communautaires :**

Tirer parti des réseaux communautaires (par exemple, les groupes d'affaires locaux, le financement coopératif ou les initiatives d'espace de travail partagé) pour accéder à des ressources, des conseils et un mentorat abordables.

- **Opérations Bootstrap :**

Concentrez-vous sur les stratégies d'amorçage, où les bénéfices sont réinvestis pour développer progressivement l'entreprise. Cela minimise la dépendance aux sources de financement traditionnelles et permet une croissance organique régulière.



## Résilience et opérations sous-représentées (2)

- **Solutions de dotation flexibles :**

Envisager des modèles de dotation alternatifs, tels que les pigistes, les travailleurs à temps partiel ou les programmes de stages, pour gérer les coûts de la main-d'œuvre tout en garantissant la flexibilité opérationnelle.

- **Accès limité au capital :**

Soulignez le défi d'accéder aux flux de financement traditionnels en raison de biais systémiques. Recommandez des options de financement alternatives comme le prêt communautaire, le financement participatif ou la microfinance. Voir nos modèles financiers MOSAIC.

- **Biais dans la chaîne d'approvisionnement et les réseaux de partenaires :**

Discutez des difficultés à obtenir des fournisseurs et des partenaires fiables qui peuvent sous-évaluer les entreprises sous-représentées. Recommander des approches de diversité des fournisseurs.



## Résilience et opérations sous-représentées (3)

- **Surmonter les obstacles à l'entrée sur le marché :**  
De nombreux entrepreneurs sous-représentés rencontrent des difficultés pour pénétrer les marchés traditionnels. Encourager la participation à des incubateurs d'entreprises et à des associations industrielles qui offrent un mentorat et des liens vers des opportunités de marché plus larges.
- **Construire la résilience opérationnelle**  
Mettre l'accent sur la création de modèles commerciaux adaptatifs qui sont résilients face aux changements du marché et se concentrer sur la diversification des sources de revenus ou des offres pivotantes pour répondre à l'évolution des demandes du marché.



## À faire en général

- **Faites de l'optimisation des ressources une priorité:** évaluez régulièrement vos besoins en ressources et assurez l'alignement avec vos objectifs commerciaux.
- **Tirez parti de la technologie:** utilisez des solutions technologiques abordables pour automatiser les tâches répétitives et améliorer l'efficacité.
- **À faire Appliquez les principes Lean pour une amélioration continue:** recherchez des moyens d'éliminer le gaspillage et de rationaliser les opérations.
- **Faites le suivi de la santé financière:** mettez régulièrement à jour les budgets et les prévisions pour rester au courant des flux de trésorerie et des coûts.
- **Favoriser les relations avec les fournisseurs:** établissez des partenariats à long terme avec des fournisseurs fiables pour assurer la cohérence et l'évolutivité.





## À ne pas faire en général

- **NE pas ignorer les inefficacités opérationnelles:** Ne pas remédier aux inefficacités peut entraîner des coûts et des retards plus élevés.
- **NE pas négliger la planification financière:** une mauvaise budgétisation et une mauvaise gestion des flux de trésorerie peuvent entraîner la faillite de l'entreprise, même dans les entreprises rentables.
- **NE pas éviter la technologie:** Hésiter à adopter l'automatisation limitera votre capacité à évoluer.
- **NE pas négliger le potentiel des employés:** les talents sous-utilisés entraînent une diminution de la productivité.
- **NE pas arrêter de vous améliorer :** L'amélioration continue de votre qualité est essentielle pour une croissance à long terme, en particulier pour les entrepreneurs sous-représentés.



# Étude de cas mondiale : Projet Food Truck, par SINGA



Sur ce lien, vous pouvez trouver un bref guide de brochure, qui prend l'exemple d'une entreprise de food-truck en considérant toutes les étapes qui pourraient s'appliquer à toute idée d'entreprise, dans n'importe quel pays européen.

Le livret examine les étapes essentielles pour construire un modèle opérationnel avant de lancer une entreprise.

Il est disponible et commenté en anglais, français et arabe.



# Tests d'autoévaluation

Nous vous proposons un court questionnaire d'auto-évaluation de la mesure dans laquelle vous avez compris le contenu.

L'objectif est de vérifier et de renforcer ce que vous avez appris.

Vous pouvez répondre au quiz autant de fois que vous le souhaitez. N'oubliez pas que le quiz ne fait que faire partie du processus d'apprentissage de nouvelles choses !



# Réflexion et Quiz(1)

- Pensez à vos pratiques actuelles ou prévues en matière d'opérations et de gestion des ressources. Dans quelle mesure allouez-vous efficacement les ressources entre les différentes fonctions de l'entreprise ?
- Quelles sont les plus grandes inefficacités opérationnelles de votre entreprise ?
- Vos pratiques de gestion des ressources contribuent-elles à la croissance de l'entreprise ou l'entravent-elles ?
- Comment pourriez-vous optimiser vos opérations pour réduire les déchets et améliorer la production ?
- Quels domaines spécifiques pourraient bénéficier de l'application des principes Lean ?

**Étape d'action :** Identifiez un domaine de vos opérations qui doit être amélioré immédiatement et élaborer un plan d'action pour la réaffectation des ressources.



## Réflexion et Quiz (2)

Réfléchissez à l'état actuel de votre chaîne d'approvisionnement. Y a-t-il des domaines dans lesquels vous pourriez mettre en œuvre de meilleures pratiques de gestion pour améliorer l'efficacité ?

### Questions de réflexion :

- Dans quelle mesure vos relations avec les fournisseurs sont-elles solides ?
- Rencontrez-vous des goulots d'étranglement dans la logistique ou la gestion des stocks ?
- Comment atténuez-vous les risques dans votre chaîne d'approvisionnement ?
- Avez vous un système en place pour surveiller les performances des fournisseurs ?
- Comment pourriez-vous réduire les coûts sans sacrifier la qualité dans votre chaîne d'approvisionnement ?

**Étape d'action :** Évaluez vos fiches d'évaluation des fournisseurs ou créez-en une pour améliorer votre suivi des performances des fournisseurs.



## Réflexion et Quiz (3)

Réfléchissez à votre préparation à la mise à l'échelle. Déterminez si vos opérations actuelles peuvent gérer une demande accrue sans sacrifier la qualité ou l'efficacité.

### Questions de réflexion :

- Vos processus sont-ils standardisés et documentés pour prendre en charge l'évolutivité ?
- Comment utilisez-vous la technologie pour automatiser les opérations et vous préparer à la croissance ?
- Avez-vous préparé les opérations financières nécessaires à l'échelle ?
- Comment votre chaîne d'approvisionnement s'adaptera-t-elle à une demande accrue ?
- Quelles mesures pouvez-vous prendre pour assurer une transition en douceur à mesure que votre entreprise évolue ?

**Étape d'action :** Identifiez un domaine de vos opérations qui peut être automatisé ou amélioré pour se préparer à la croissance.



## Réflexion et Quiz (4)

Réfléchir aux pratiques actuelles ou prévues en matière de contrôle de la qualité et de mesure de la performance.

### Questions de réflexion :

- Quels outils ou techniques de contrôle de la qualité utilisez-vous pour surveiller les performances ?
- À quelle fréquence révisez-vous vos systèmes de gestion de la qualité et vos performances pour vous assurer qu'ils répondent aux normes et aux ICP de l'industrie ?
- Dans quelle mesure effectuez-vous une analyse comparative pour comparer votre entreprise avec ses concurrents ?
- Quelles méthodologies d'amélioration continue (par exemple, TQM, Kaizen) avez-vous mises en œuvre et dans quelle mesure ont-elles été efficaces ?

**Étape d'action:** Identifiez les domaines spécifiques de vos opérations dans lesquels vous pouvez améliorer le contrôle de la qualité ou la mesure du rendement, puis élaborer un plan d'action adapté.





**mosaic**  
inclusive investing for founders

# FELICITATIONS

Vous avez maintenant terminé notre cours MOSAIC pour soutenir les entrepreneurs sous-représentés. Merci de rester en contact avec nous en rejoignant nos canaux de médias sociaux et visitez notre site Web pour obtenir de nombreuses autres ressources pour répondre à vos ambitions.



[www.mosaic4investing.eu](http://www.mosaic4investing.eu)

This resource is licensed  
under CC BY 4.0



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or Deutscher Akademischer Austauschdienst e.V., Nationale Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.