



Les 8 types de gaspillages

Les types d'activités dans un processus

Un processus est une série d'activités ou de tâches, réalisées de manière structurée, qui ajoutent de la valeur et contribuent à la réalisation d'un produit, d'un service ou d'un résultat pour un client. Il existe 3 différents types d'activités dans un processus :

1. **Activités à valeur ajoutée** : elles transforment un produit ou un service dans le but de répondre aux attentes et besoins du client. L'activité doit avoir de la valeur selon la perception de ce dernier. En d'autres mots, c'est une activité pour laquelle le client serait prêt à payer. Par exemple, recevoir un soin d'une infirmière ou réaliser une entrevue d'embauche pour un candidat.
2. **Activités à valeur de processus** : elles ne créent pas de valeur directe pour le client, mais sont nécessaires et parfois indispensables pour assurer le bon fonctionnement du processus ou pour respecter certaines normes et exigences. Par exemple, procéder à la double validation de l'identité de l'usager ou remplir un formulaire de consentement.
3. **Gaspillages** : ils sont considérés comme des activités qui utilisent de manière inefficace les ressources et n'apportent aucune valeur pour le client ou pour le processus. Ce sont les activités que l'on cherche à éliminer ou dont on souhaite réduire l'impact. Par exemple, gérer un inventaire trop élevé pour les besoins réels, se déplacer pour aller récupérer des outils de travail dans un autre local ou attendre une signature.

Pourquoi optimiser les processus?

Supprimer les gaspillages et minimiser les activités à valeur de processus permet de faire plus avec moins et de répondre plus efficacement aux besoins des clients, que ce soit des usagers ou des clients internes. Un processus optimisé signifie aussi une amélioration de la productivité, une réduction des coûts, un résultat de meilleure qualité, un engagement accru des employés et des gains en temps et en satisfaction des clients.

Les défauts

Ils surviennent lorsqu'une activité du processus produit des erreurs qui nécessitent une reprise, des corrections ou des ajustements.

Les défauts entraînent une perte de temps et de ressources (financières et matérielles) en plus d'affecter la performance du processus et la satisfaction du client.

Exemples : la reprise d'un prélèvement sanguin, car les directives concernant le jeûne n'ont pas été respectées ou un formulaire devant être complété une seconde fois, car il a été mal complété.





La surproduction

Elle consiste à produire des biens ou des services avant que cela ne soit requis ou demandé. En d'autres mots, il s'agit de produire des volumes excédentaires par rapport à la demande réelle.

La surproduction a plusieurs conséquences, notamment sur les ressources humaines et financières, qui auraient pu être allouées à des besoins véritables.

Exemples : la surprescription d'examens médicaux ou la complétion de formulaires administratifs qui ne seront pas utilisés.

Le déplacement

Il implique des mouvements physiques répétitifs, inutiles ou inefficaces, comme chercher des outils, des informations ou des matériaux qui sont mal situés ou mal organisés au sein d'un espace de travail.

Le déplacement cause du retard et des pertes de temps dans l'exécution des tâches, une baisse de productivité, des erreurs fréquentes, de l'insatisfaction auprès du personnel et des risques de blessures.

Exemples : un employé qui doit quitter son espace de travail pour aller chercher son matériel dans un autre local plusieurs fois par jour.

Le transport

Il fait référence au déplacement inutile ou excessif de matériaux, équipements, d'individus ou d'informations d'un endroit à un autre. Le transport peut être physique, mais aussi électronique, d'un système d'information à un autre par exemple.

Le transport génère des délais de livraison, entraîne des coûts supplémentaires et mobilise des ressources humaines qui pourraient être utilisées de manière plus productive ailleurs.

Exemples : envoyer un courriel avec un document en pièce jointe qui pourrait être, à la place, disponible en tout temps aux personnes concernées ou déplacer fréquemment un usager d'une unité à une autre.

Le potentiel humain

Il survient lorsque les compétences, les idées et le potentiel des employés ne sont pas pleinement exploités.

Il peut se manifester par une mauvaise gestion des ressources humaines, un manque de reconnaissance des compétences du personnel ou une absence de moyens pour que les employés participent activement à l'amélioration des processus.

Exemples : ne pas impliquer les employés dans un projet d'amélioration continue qui vise à réaménager l'espace de travail.





L'inventaire

Il fait référence à la gestion excessive ou inefficace des stocks de matériaux, de biens, d'usagers et même d'informations.

Un inventaire trop élevé ou mal géré crée de l'encombrement dans l'espace de travail, des erreurs, une surabondance de ressources non utilisées, des coûts de stockage, de maintenance, de gestion du matériel et même des risques de péremption ou de perte.

Exemples : une liste d'usagers en attente pour un service est un inventaire qui demande une certaine gestion et qui peut engendrer des erreurs ou un inventaire trop élevé de médicaments par rapport à la demande réelle peut causer des pertes s'il y a péremption.

La surqualité

Elle réfère à l'ajout de ressources, de spécifications ou d'étapes supplémentaires qui n'apportent pas de valeur ajoutée au produit ou au service proposé au client. En d'autres mots, cela consiste à faire plus que ce qui est nécessaire pour répondre aux besoins et attentes du client. Ainsi, la surqualité découle généralement d'une mauvaise compréhension des besoins réels du client.

La surqualité peut augmenter les coûts de production ou en ressources humaines nécessaires à la livraison du produit ou du service. Il peut également rendre les processus trop complexes, entraîner des procédures redondantes ou des formalités excessives.

Exemples : ajouter des caractéristiques à un produit ou un service non demandé par le client.

L'attente

Il fait référence à des activités interrompues ou ralenties parce qu'une ressource telle qu'un individu, une information, un équipement ou un service est en retard ou indisponible.

L'attente entraîne des pertes de temps, des inefficacités dans le flux de travail et des coûts. Ils ont aussi des impacts sur la productivité et la qualité du service.

Exemples : attendre un professionnel en santé pour autoriser un soin ou donner un congé à l'utilisateur ou attendre plusieurs signatures pour approuver un document.

Références :

Cégep de l'Outaouais. (2022). Les 8 catégories de gaspillage. [présentation PowerPoint]. <https://cegepoutaouais.qc.ca/wp-content/uploads/2022/11/Les-8-categories-de-gaspillage-Bureau-de-projets-et-de-lamelioration-continue.pdf>

Linovati. (2015). *Formation Black Belt Lean Six Sigma : Introduction au Six Sigma*. [présentation PowerPoint]

Fabrig. (2023). *Muda, Muri, Mura : les 3M pour éliminer le gaspillage*. <https://fabrig.tech/2023/08/11/muda-muri-mura-3m/>

