

[🏠](#) > [Business](#) > [Banque - assurance](#)

## Oui, les services financiers utilisent des techniques de gestion industrielle (3/3) : la productivité (« TRS »)

Chronique de Michel Baldellon  
Check'nDo

11/05/17 10:55



**Cette tribune en 3 volets, co-écrite avec Isabelle Rimbot, Continuous Improvement Manager chez ING Bank et Anne Vinagre, Présidente de Check'nDo, est le 3ème volet qui illustre les parallèles possibles entre une organisation industrielle et une banque en ligne. Nous montrons que les principes sont rigoureusement communs, seuls le vocabulaire et la dématérialisation pouvant diverger.**

Alors que le 1er volet mettait en lumière la Planification et le 2ème volet, la gestion des flux et des stocks, ce troisième volet aborde la transposition de la notion d'indicateurs comme le TRS (Taux de rendement synthétique) pour évaluer la productivité.

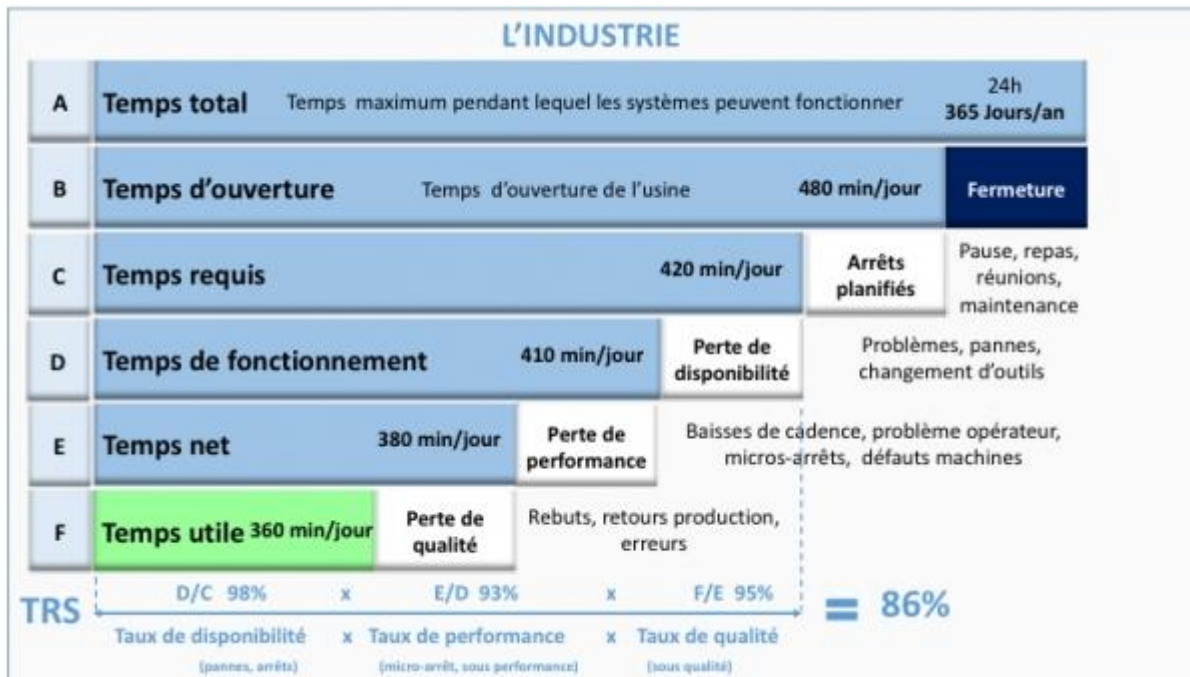
Le TRS « Taux de Rendement Synthétique » est à la fois une méthode et un indicateur permettant d'évaluer les performances des moyens de production. C'est donc un indicateur d'efficacité qui permet d'évaluer le rendement d'une machine, d'une unité de production ou d'une unité de gestion. Il est même défini par une norme : la norme AFNOR NF E60-182.

Le TRS, c'est le rapport de 2 temps : le temps que j'aurais dû passer si j'avais produit à la cadence nominale divisé par le temps que j'ai vraiment passé à produire de bonnes pièces ou de bons dossiers. Il s'exprime en %.

Il permet de mettre en évidence les causes de perte de productivité.

Ce taux nous donne une indication intéressante car il nous permet d'aller chercher les causes de la dégradation de la performance.

Comparons ce qui se passe dans l'industrie et dans les services financiers :



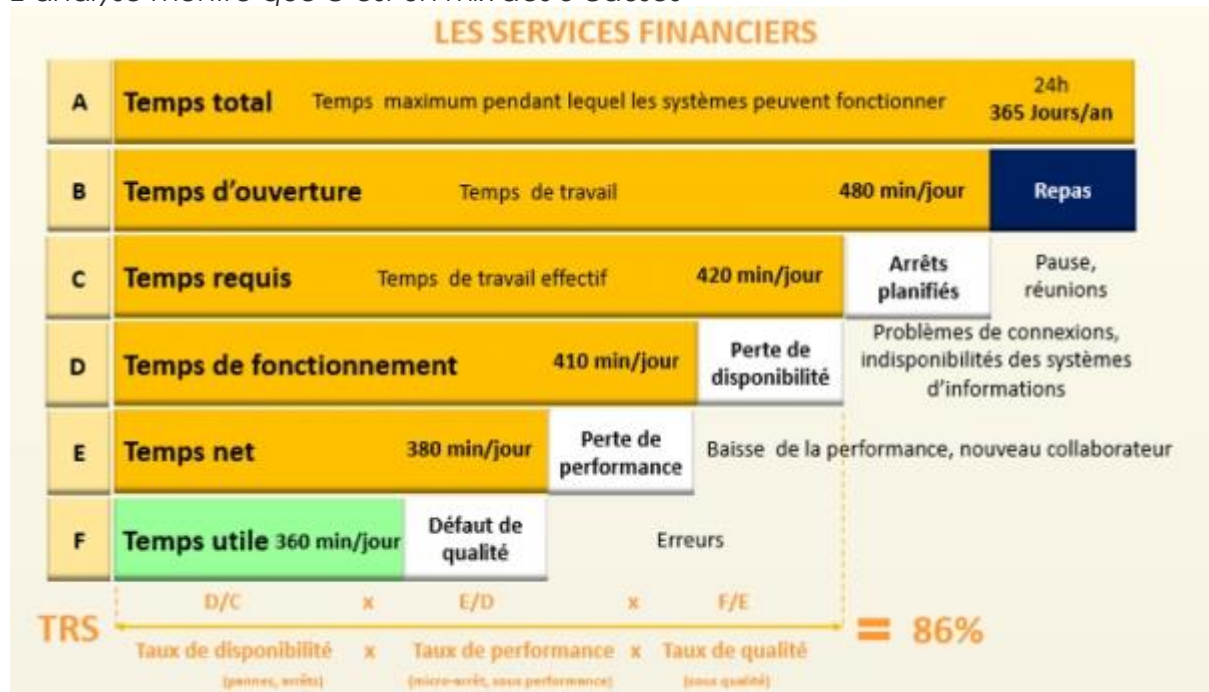
**Est-ce une perte de qualité ?**

Peut-être que seulement 86% des pièces, fabriquées sont bonnes

**Est-ce un problème de cadence de production ?** À cause de micro-ralentissements, la cadence n'a peut-être été que de 86 pièces à l'heure au lieu de 100 ?

**Est-ce un problème de disponibilité ?** L'atelier n'a peut-être fonctionné que 30 heures sur 35 pour cause de panne ou de rupture de composants

L'analyse montre que c'est un mix des 3 causes



**Est-ce un défaut de qualité ?**

Le nombre d'erreurs de traitement a-t-il augmenté ? Y a-t-il un nouveau processus mis en place ? Y a-t-il de nouveaux collaborateurs qui doivent encore monter en compétences ?

**Est-ce un problème de performance ?**

Y a-t-il des ralentissements anormaux des systèmes d'informations. Y a-t- il de nouveaux collaborateurs ?

**Est-ce un problème de disponibilité ?** Les systèmes d'information ont été indisponibles pendant combien de temps ? Aussi bien dans l'industrie que dans les services, il est possible de mettre en place cet indicateur pour mettre sous contrôle la performance de l'unité de production ou l'unité de gestion.

A noter qu'un bon TRS généralement constaté est de 85%.

Les étapes décrites dans les schémas ci-dessus permettent d'identifier facilement l'indicateur générique qui est la cause de la dégradation de l'indicateur global (perte de disponibilité, perte de performance, défaut de qualité) et de pouvoir de ce fait, y remédier plus facilement.

En déterminant aussi un seuil de taux de service « TRS » souhaité, cela permet de suivre quotidiennement les résultats et de mettre en place lors de « Daily Meetings d'équipe » des approches de résolution de problèmes et de rentrer ainsi dans une démarche d'amélioration continue.

<https://www.journaldunet.com/economie/expert/66931/oui--les-services-financiers-utilisent-des-techniques-de-gestion-industrielle--3-3----la-productivite----trs.shtml>