

LEAN OFFICE

Contexte	Améliorer l'efficacité des processus administratifs est un enjeu majeur pour toute entreprise industrielle, commerciale ou de service.... ainsi que les administrations.
Objectif	Comprendre comment mieux servir les clients interne et externe en appliquant les techniques Lean à l'environnement des bureaux.
Public concerné	Tout personne souhaitant améliorer l'efficacité des processus administratifs : bureaux, administrations, hôpitaux, centres d'appels, accueil client.....
Pré-requis	Avoir un projet d'amélioration et l'envie et l'autorité de mener personnellement les actions d'amélioration dès le retour au bureau.
Durée	Deux jours



Programme



1. Introduction et Contexte

- Introduction au Lean Management. Historique, principes, et résultats.
- Caractéristiques des processus administratifs et de l'environnement des bureaux.

2. Le Client

- Qui sont vos clients ? Qu'attendent-ils ? Est-ce qu'ils sont satisfaits ? Comment le savez-vous ?
- La Voix du Client : des outils pour vous approcher plus près de vos clients.

3. Les processus

- Définition des activités sans valeur ajoutée (*muda*), et autres formes de gaspillage : *mura* et *muri*.
- VSM (Value Stream Mapping) appliqué aux processus administratifs.
- Identification des améliorations potentielles : analyser les activités et les informations

4. Eliminer les gaspillages et améliorer les processus

- Les outils Lean adaptés au bureau

- Comment sélectionner les priorités
- Kaikaku ou Kaizen ? Structurer les projets d'amélioration.
- PDCA pour le management des améliorations.
- Mesures de performance et management visuel

5. Simulation

- Jeux de rôle pour mettre en application les outils et techniques

6. L'attitude Lean

- Développement d'un climat d'amélioration continue – viser la perfection.
- Fonctionnement en processus : connaître vos fournisseurs et clients internes.
- Favoriser le travail en équipe.

7. Conclusion et Synthèse

- 10 pièges à éviter
- 10 astuces pour garder le cap
- Qu'allez-vous changer demain de retour au travail ?