

LEAN ET LES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Contexte	L'approche Lean s'applique aux processus administratifs, que ce soit les bureaux d'une entreprise industrielle, ou un organisme dédié aux services.
Objectif	Réduire les temps de traitement pour mieux servir les clients en utilisant des techniques du Lean Management pour optimiser les processus administratifs.
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

- Qu'est-ce que c'est, le Lean Management? Quels types de processus administratifs?
- Les processus administratifs dans le Système de Production de Toyota.
- Des exemples de réussite.

2. Le Client

- Qui sont vos clients ? Qu'attendent-ils ? Est-ce qu'ils sont satisfaits ? Comment le savez-vous ?
- Voice of the Customer : des outils pour vous approcher plus près de vos clients.

3. Les processus

- Définition des activités sans valeur ajoutée (muda) – identification des gaspillages
- Les autres forme de gaspillage : mura (variabilité) et muri (surcharge)
- Documenter et mieux comprendre vos processus par l'approche VSM (Value Stream Mapping) appliqué à un domaine administratif.
- Identifier les améliorations potentielles : analyser les activités et les informations

4. Eliminer les gaspillages et améliorer les processus

- Sélectionner les priorités
- Kaikaku ou Kaizen ? Structurer les projets d'amélioration.
- Les outils Lean appliqués aux processus administratifs.
- PDCA pour le management des améliorations.

5. 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.
- Les outils du manager.

6. Conclusion et Synthèse

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