



# Lean Office



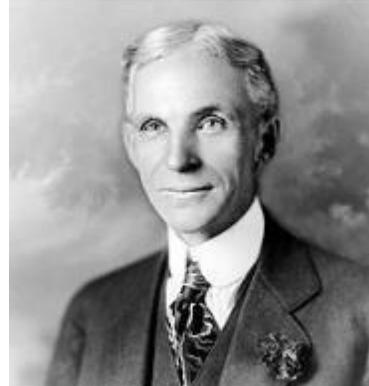
# PROCESSUS ADMINISTRATIF LEAN OFFICE

<b>1</b>	<b>Un peu d'histoire</b>
<b>2</b>	<b>Objectif du LEAN et pourquoi mettre une démarche d'amélioration continue</b>
<b>3</b>	<b>Les 7 Gaspillages appliqués aux processus administratifs</b>
<b>4</b>	<b>Faiblesse des processus administratifs</b>
<b>5</b>	<b>Démarche dans la mise en place du LEAN Office</b>

# UN PEU D'HISTOIRE



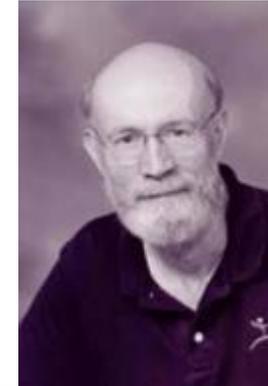
Frederick Taylor



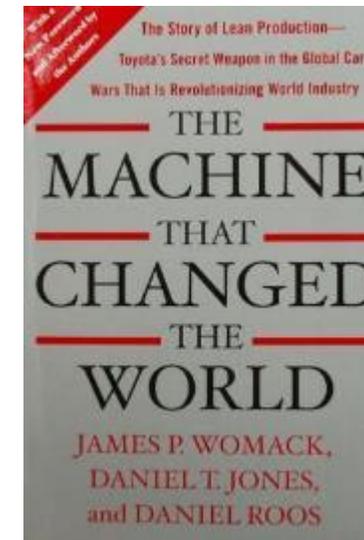
Henry Ford



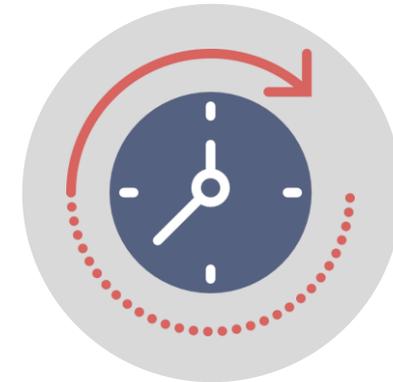
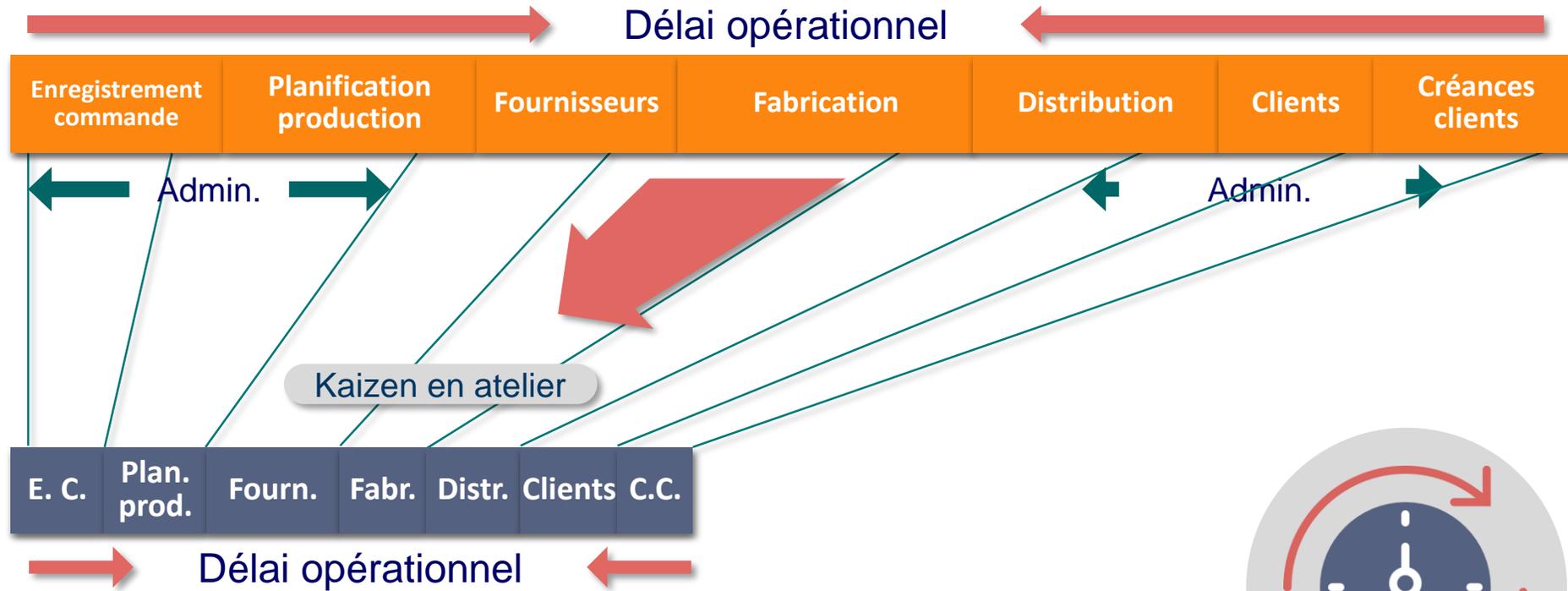
Taiichi Ohno



James Womack



# RÉDUIRE LES DÉLAIS TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE DE VALEUR

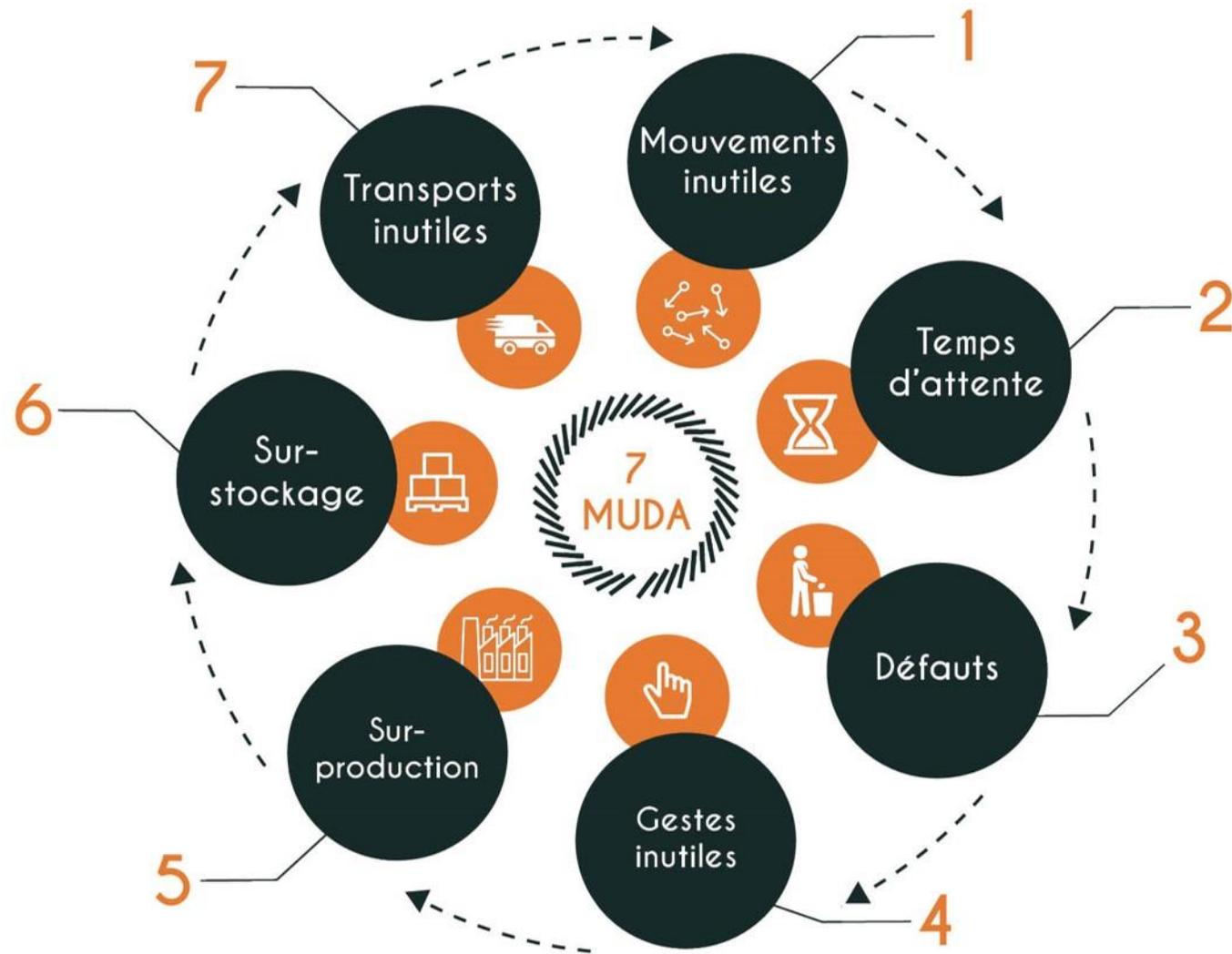


➤ Les enjeux des entreprises:

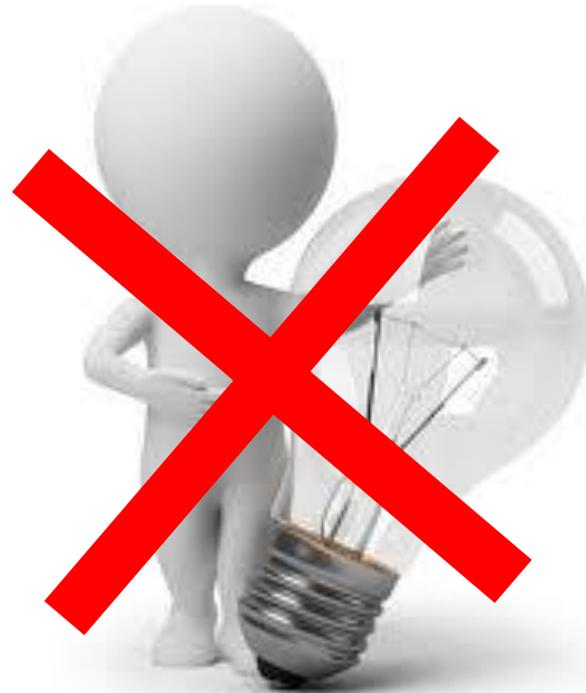
- Concurrence de plus en plus forte et maintenant internationales
- Renouvellements de gammes rapides
- Petites séries ou Options
- Demande client variable
- Exigences clients en terme de coût, qualité et délais
- Amélioration des conditions de travail



# LES 7 FAMILLES DE GASPILLAGE DU LEAN...

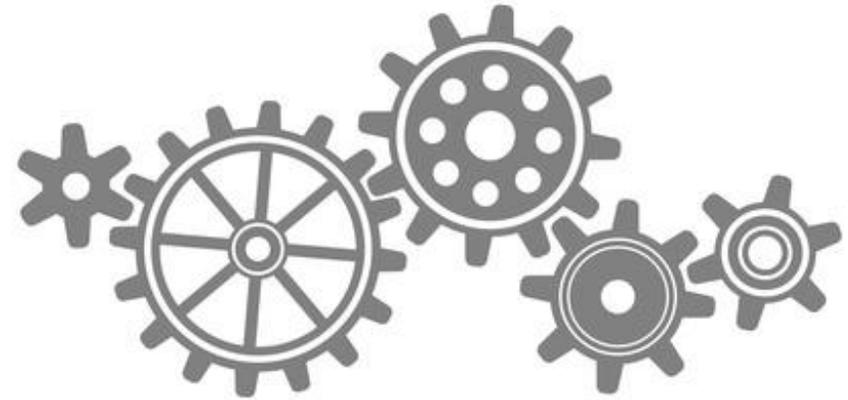


**Gestion des  
ressources :  
idées et  
compétences**



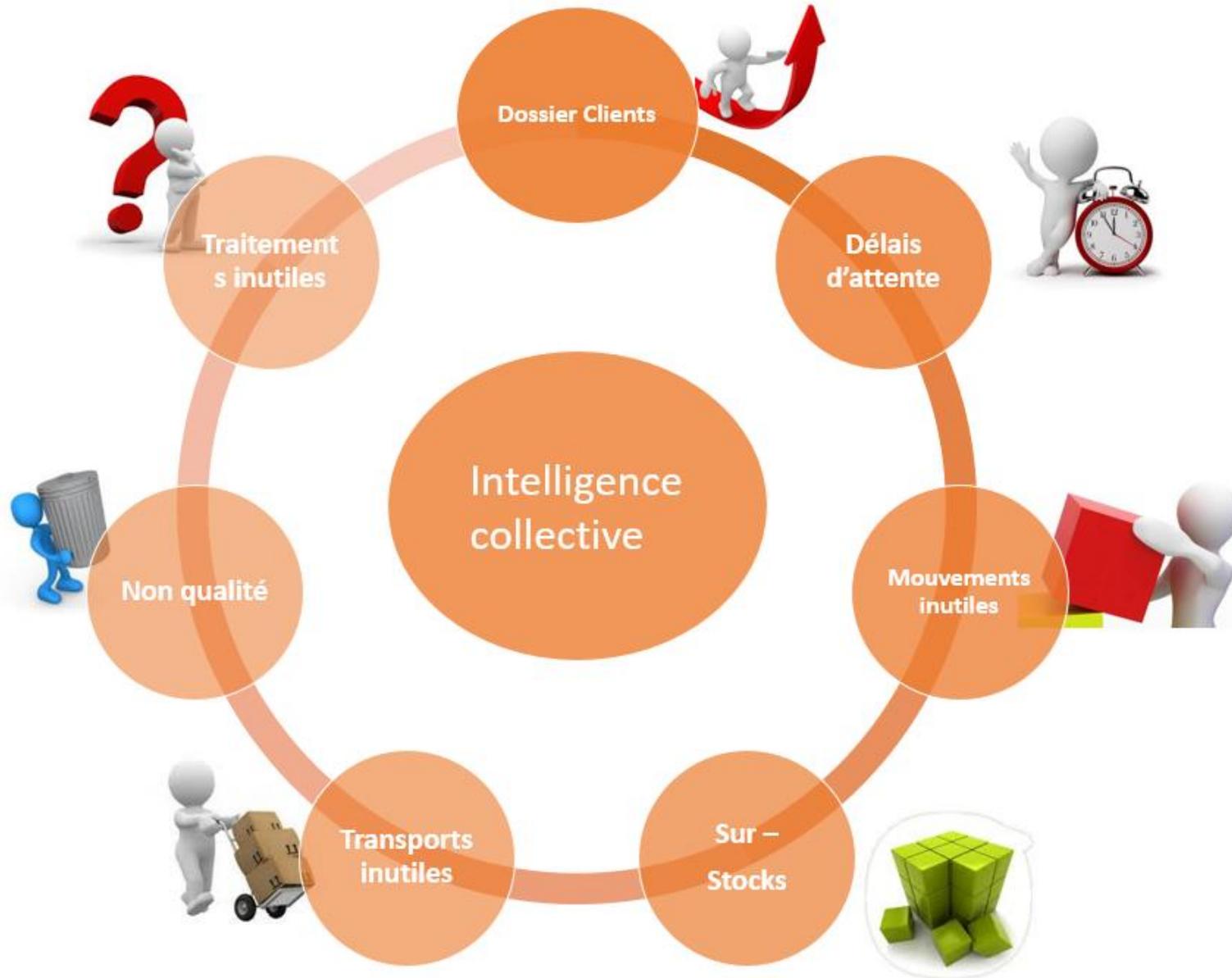
# PROCESSUS ADMINISTRATIFS TYPE

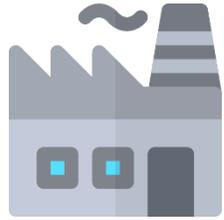
- Traitement des réclamations
- Traitement des devis
- Établissement des nouveaux clients
- Affectation des règlements
- Gestion des transports
- Développement produits
- Reporting financier
- Traitement des appels entrants
- Créances clients
- Etc.



- Mêmes objectifs que pour l'amélioration continue de la production
- Améliorer la qualité, la livraison et la satisfaction client
- Réduire les coûts
- Améliorer l'efficacité
- Donner de la vision au flux de traitement







L'USINE

## EN VERT

### Le Produit

produits nécessaires  
et conformes aux critères qualité

### Les Machines

produisent lorsqu'elles le doivent

### Le Flux

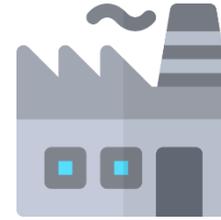
s'écoule de manière fluide comme un  
«long fleuve tranquille»

### Les Opérateurs

transforment le produit,  
entretiennent l'équipement

### Livré

à l'heure



L'USINE

## EN ROUGE

### Le Produit

produits non nécessaires  
produits de mauvaise qualité

### Les Machines

attendent lorsqu'elles devraient produire  
sont en panne

### Le Flux

rencontre des « barrages »,  
est irrégulier

### Les Opérateurs

attendent

### Livré

en retard  
en avance



des ruptures  
du stock



EN VERT

**Le « dossier »**

Les dossiers nécessaires et conformes aux critères qualité

**Le Flux administratif**

S'écoule de manière fluide comme un « long fleuve tranquille »

**Les Collaborateurs**

Travaillent sur le dossier

**Livré**

A l'heure



EN ROUGE

**Le « dossier »**

Des dossiers non nécessaires  
Des dossiers de mauvaise qualité

**Le Flux administratif**

Rencontre des « barrages »,  
Est irrégulier

**Les Collaborateurs**

Attendent

**Livré**

En retard    Des dysfonctionnements  
En avance



De la complexité

- Quelques faiblesses couramment constatées lors de l'étude de processus administratif :
  - Activités récurrentes, souvent non standards
  - Nécessite une coordination ou un découpage en séquences (processus polyvalents dans des organisations très fonctionnelles)
  - Généralement, les personnes impliquées dans les processus ont moins d'expérience avec le changement



## ➤ Autres défauts constatés :

- Les documents ne sont pas à leur place ou cachés dans un SI
- L'impact du travail de chacun sur ses collègues n'est pas connu : manque d'une vision globale de chaque processus
- Le nombre de dossiers en attente est important
- Une mauvaise vision du travail à faire en fonction du délai souhaité
- La perte de temps à rechercher une information
- Les erreurs ne sont pas détectables dès le début
- L'analyse des coûts administratifs est difficile voire impossible





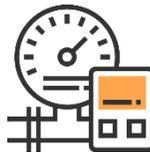
**STANDARDISATION DES OPÉRATIONS**



**ELIMINATION DES OPÉRATIONS SANS VALEUR AJOUTÉE**



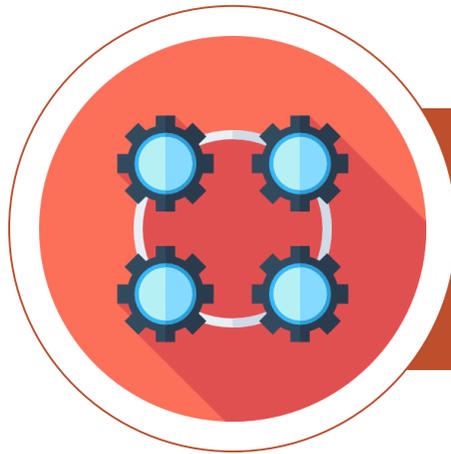
**RENDRE VISIBLE LES FLUX**



**MISE EN PLACE D'INDICATEURS**

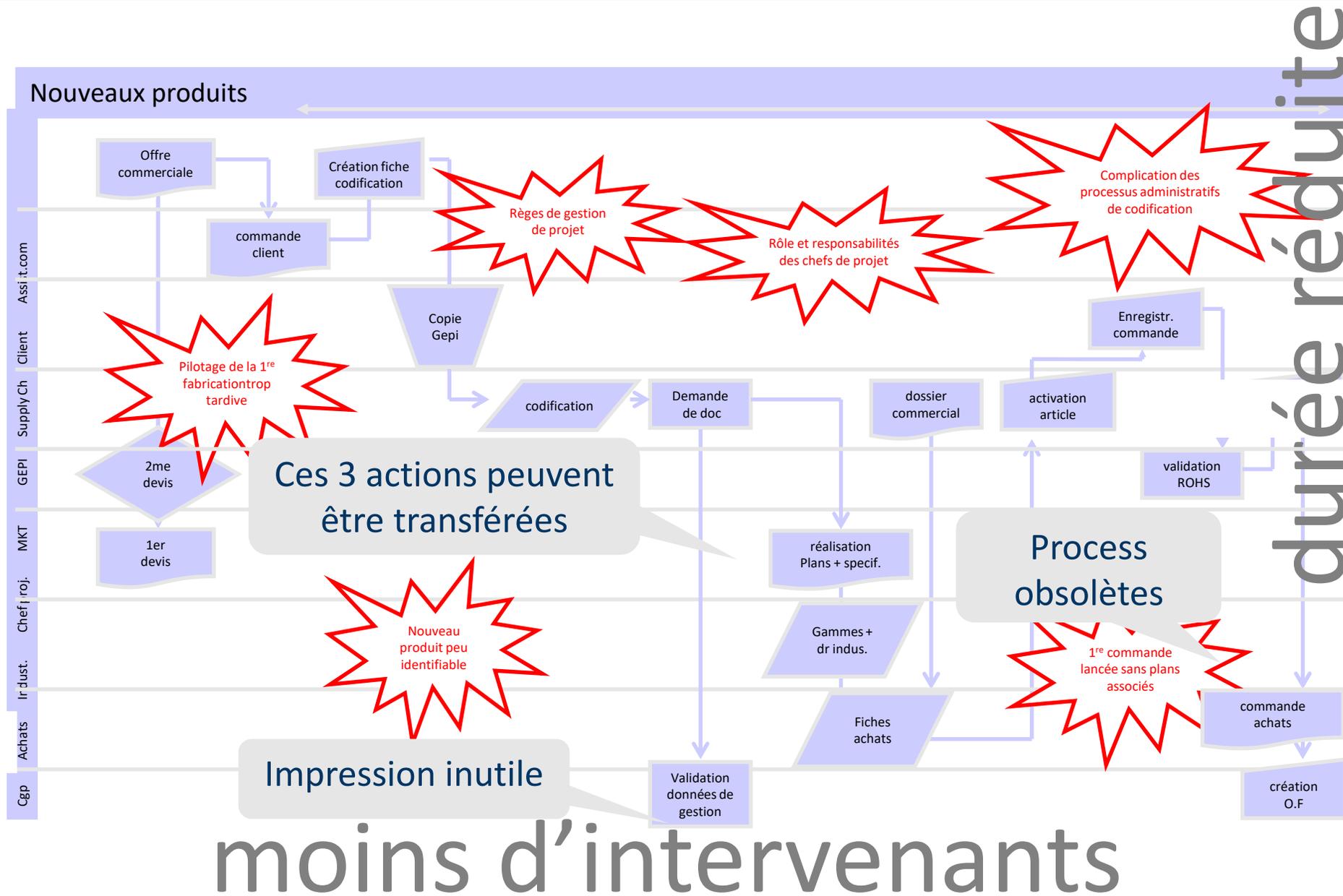


**PILOTAGE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE**

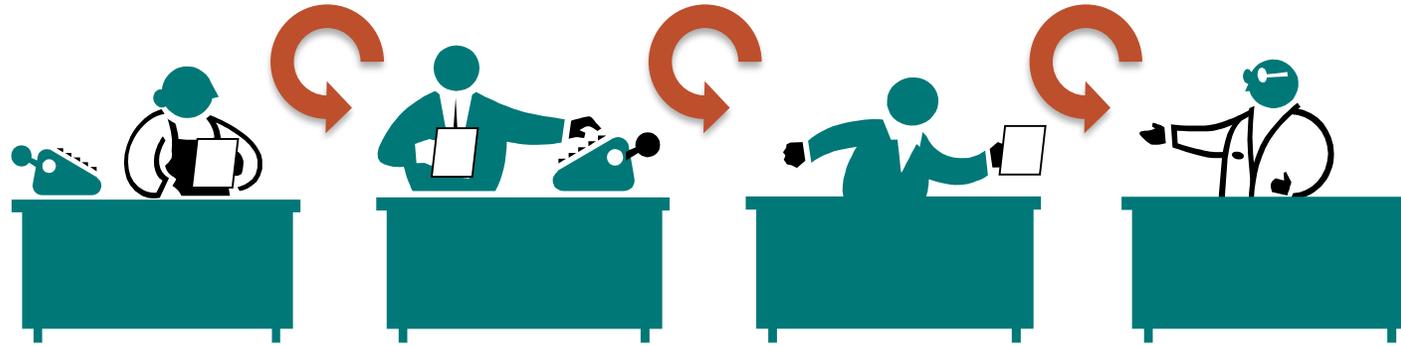


“En l’absence de standard, il ne peut y avoir d’amélioration.”

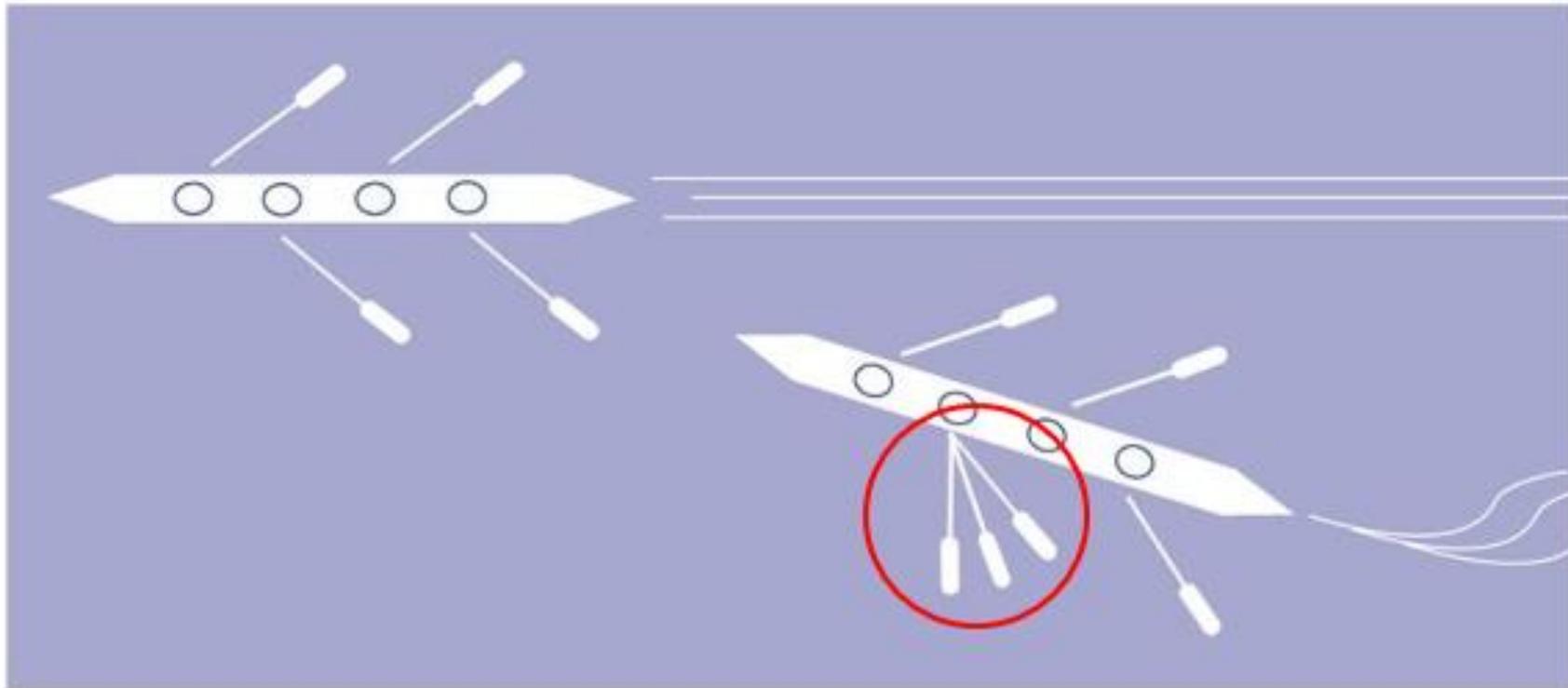
# ELIMINATION DES OPÉRATIONS SANS VALEUR AJOUTÉE



# RENDRE VISIBLE LES FLUX: SYSTÈME EN FLUX TIRÉ



- Dépend de quelques règles simples – pas sur des systèmes élaborés ou des technologie coûteuses.  
Ex: Rapprocher les administratifs
- Doit s'autoréguler et s'adapter naturellement aux changements de programme
- Il existe des liens « client-fournisseur » manifestes à travers tout le processus
- Il est visuel – il n'est pas dissimulé dans les carnets de note, les fichiers, les ordinateurs, etc.



- Un langage commun : **vert / rouge**
- Des objectifs connus de tous
- Des indicateurs de services (SQDC)
- Une fréquence courte de mesure de la performance
- Une recherche systématique des causes d'écart de performance
- Des actions prioritaires en fonction des enjeux (focus sur les 2 ou 3 écarts majeurs constatés)
- Un retour d'information systématique aux équipes sur actions et délais définis



- Engagement fort et affiché de la Direction
- Un Animateur à plein temps
- Respect strict de la méthode
- Suivi hebdomadaire de l'avancement des actions à 30 jours
- Une importance primordiale de la communication





*« Si tu ne peux pas refaire le monde,  
Refais au moins ta rue... »*

Bertold Brecht



Merci de votre attention  
À bientôt !

Retrouvez toute notre offre sur [www.xl-groupe.com](http://www.xl-groupe.com)

Suivez-nous sur :

