

Lean admin ou comment améliorer votre efficacité administrative

Tous les secteurs d'activité de notre économie sont de plus en plus confrontés à une demande de "faire plus avec moins de moyens". Les clients attendent régulièrement de nouveaux produits et services tout en exigeant qualité, responsabilité sociétale et - bien évidemment – le prix le plus bas.

Le secteur non-marchand est également concerné parce qu'il faut créer davantage de valeur pour les bénéficiaires ou usagers avec de moins en moins de ressources et dans un contexte de plus en plus bureaucratique (rapports d'activité multiples, différents services de tutelle pour une même activité, subventions couplées au suivi d'indicateurs de plus en plus complexes, temps d'attente trop élevé, etc.).

Une administration efficiente n'est pas du tout un mal nécessaire mais constitue un appui incontournable de chaque organisation. Chaque structure est composée de départements qui, à leur tour, sont composés de tâches et d'activités. L'ensemble de ces activités est lié à des flux d'information et de documents.

Malheureusement, c'est souvent à ce niveau que le bât blesse : des documents trop complexes, des manipulations et encodages doubles, des processus de décisions longs, des procédures révolues, ...

Bref, chaque activité comporte une partie administrative qui ne contribue pas à la création de valeur ajoutée.

Le grand défi de l'amélioration continue au niveau de nos processus administratifs est leur complexité et leur manque de visibilité. Il est par conséquent indispensable de développer une véritable "attitude de simplification" chez chaque membre de l'organisation afin de détecter en continu les défis et les gaspillages au niveau des processus administratifs et de les prendre en charge.

Objectifs

Cette formation fournit le savoir et le savoir-faire essentiel pour démarrer le mouvement vers une organisation "lean" sur le plan administratif.

Les participants sont amenés à :

- Comprendre l'évolution de l'approche du Lean Management en général et du Lean Office en particulier ;
- Saisir l'importance de développer une véritable "culture d'amélioration continue" au sein de l'organisation afin de pouvoir faire face à des défis complexes (et connaître la démarche pour développer ce système) ;



- Connaître les différentes étapes de l'approche "Lean Admin" ;
- Savoir identifier les pertes et les opportunités dans un processus administratifs ;
- Impliquer les autres membres dans la recherche et la mise en place des solutions ;
- Faire connaissance et expérimenter avec quelques outils "classiques" du Lean Admin ;
- Etre alerte aux pièges les plus courants dans la démarche.

Contenu

Module 1 : Les bases

Simplifier et améliorer continuellement

- Lean Game I : Apprendre par une simulation pratique les enjeux de l'amélioration continue
- Introduction : Lean KATA et "Work Simplification"
- Lean OFFICE : L'implémentation des principes LEAN dans les environnements administratifs
- Création de valeur et gaspillage : Avantages pour l'organisation/l'utilisateur/le travailleur/l'environnement

Module 2 : La préparation

Prendre du recul et identifier la destination

- Définir les objectifs
- Planifier l'implémentation et mobiliser les acteurs
- Saisir les besoins du client/usager/utilisateur
- Planifier et organiser les projets Lean Office

Module 3 : L'analyse

Comprendre la situation actuelle

- Observation des processus "invisibles" - Proces Flow Chart
- Identifier les pertes dans l'environnement administratif
- Les pièges à éviter

Module 4 : L'action

Fixer l'objectif intermédiaire et expérimenter



- Techniques de Brainstorming & Générer des idées de solution possible
- Décider des expériences
- Expérimenter avec système : la roue de Deming/Improvement Kata
- Le 5S en milieu administratif

Module 5 : L'évaluation

Visualiser

- Objectiver le succès des mesures implémentées
- Générer de l'enthousiasme et de l'adhérence au mouvement grâce au "Visual Management"
- Les pièges à éviter en fin de projet

Module 6 : La mise en œuvre

Lean Administration

- Les clés pour une mise en pratique réussie
- Passer d'une approche technique vers une véritable culture d'amélioration continue au sein de l'administration
- Le rôle du supérieur hiérarchique/coach
- Conseils et astuces pour un roll-out réussi à long terme

Méthodologie

La formation est une combinaison de :

- Présentation des concepts et aspects théoriques, complétés par des anecdotes et d'exemples concrets de la pratique du formateur
- Simulations et d'exercices concrètes
- Echange avec les autres participants et le formateur

Public

Il n'y a pas de prérequis spécifique nécessaire.

