



5 JOURS POUR DEVENIR EXPERT DU LEAN OFFICE

Objectifs de management

Devenir un manager capable d'amener l'organisation à donner une meilleure réponse client grâce à :

- des **process administratifs robustes, analysés et améliorés** au quotidien (animation de réunions quotidiennes, basées sur le management visuel dans la zone de communication)
- des **transformations en profondeur des process transversaux** (chantiers de transformation kaizen sur la base de VSM – cartographie du process – actuelle, identification des dysfonctionnements, définition d'une VSM cible qui les élimine, rédaction et animation de projets A3 pour mettre en œuvre les changements)
- **l'adhésion de votre équipe** impliquée dans la démarche Lean et qui voit ses **conditions de travail s'améliorer**. L'équipe vit **moins de stress au quotidien** grâce à l'élimination des dysfonctionnements. Le manager soutient cette démarche grâce à un comportement en phase avec des valeurs Lean.

Objectifs pédagogiques

- **Maîtriser la mise en œuvre et l'animation dans la durée des outils du lean appliqués à l'Office** : 5S (incluant travail standard et audit), la capture d'un process actuel dans une VSM, l'analyse de ce process, de sa durée et de ses dysfonctionnements, la fixation d'objectifs d'optimisation de ce process et leur visualisation dans une VSM cible, la mise en œuvre de cette transformation au travers d'un A3, le management visuel dans la zone de communication sur la base d'indicateurs et leurs pareto, l'animation des réunions standard, le travail standard du leader pour soutenir la démarche
- **Définir des pratiques managériales basées sur les valeurs** qui donnent du sens aux outils du Lean Office
- **Accompagner vos équipes** dans ces changements en partageant des techniques de communication.

Modalités pratiques

- 40% de théorie et 60% de pratique en trois sous-groupes
- Mise en situation sur un process administratif réel
- Après les mises en pratique, identification collective des bonnes pratiques
- Mise en œuvre des apprentissages dans vos entreprises entre deux sessions suivie de partages d'expérience/coaching

Etapas clés	Objectifs poursuivis
<p>Jour 1 – Les fondamentaux du Lean – Le 5S</p> <p>Quelques exemples inspirant d'une meilleure réponse client apportée par la mise en œuvre du Lean Office (avec mise en situation).</p> <p>Les principes du Lean expliqués et illustrés.</p> <p>Appréhender par le jeu (apprendre en s'amusant !) comment repérer les goulots dans un process et casser les variabilités.</p> <p>Les différentes étapes de la démarche 5S (chantier 3S, travail standard, audit).</p> <p>Pourquoi le 5S est-il un fondamental du Lean ?</p>	<p><i>S'appuyer sur les exemples d'expérience client exceptionnelles et sur votre compréhension des principes du Lean pour communiquer avec vos équipes et leur donner envie.</i></p> <p><i>Apprendre à mettre en place une démarche 5S pérenne dans vos services (bureau + IT).</i></p>
<p>Jour 2 – Les 8 gaspillages – La VSM actuelle</p> <p>Les 8 gaspillages (avec un exercice de mise en commun des exemples et des solutions).</p> <p>Apprendre à représenter un process (Value Stream Mapp).</p> <p>Exercice pratique sur la VSM : dessiner un vrai process, sur la base d'interviews, apprendre à relever les temps, identifier et visualiser les gaspillages et dysfonctionnements dans le process (sur la base de vidéos).</p>	<p><i>Initier un chantier d'amélioration sur l'un de vos process en embarquant vos équipes.</i></p> <p><i>Apprendre à mener une interview pour récolter les données nécessaires à la VSM.</i></p> <p><i>Tracer un process réel, ses temps, ses dysfonctionnements.</i></p>
<p>Jour 3 – La VSM cible – le Kaizen – les A3</p> <p>Définir les objectifs que l'on peut attendre d'un projet d'amélioration.</p> <p>Dessiner un process cible en partant de la VSM actuelle et des gaspillages identifiés.</p> <p>Remplir un A3 pour matérialiser la mise en œuvre du process cible.</p> <p>Comprendre les étapes d'un chantier kaizen, les moments clés et le rôle des différents acteurs.</p>	<p><i>Mener un chantier d'amélioration sur un process transversal en fédérant l'entreprise autour de votre projet et en impliquant votre direction.</i></p> <p><i>Faire le lien entre le nouveau process et les meilleures conditions de travail pour les collaborateurs.</i></p> <p><i>Mettre en place les outils de gestion de projet pour maîtriser la phase d'implémentation du process.</i></p>
<p>Jour 4 – Le Lean Management System</p> <p>Comprendre à quoi servent les différents éléments de management visuel de la zone de Lean Management.</p> <p>Créer une zone de communication : définir des indicateurs de process et leurs diagrammes Pareto.</p> <p>Apprendre à se servir d'un tableau d'amélioration continue.</p> <p>Maîtriser les différents niveaux de réunions standards.</p> <p>Ecrire le travail standard du leader qui soutient cette mise en œuvre.</p> <p>Apprendre à animer ce système pour mieux anticiper les dysfonctionnements et résoudre les problèmes.</p>	<p><i>Mettre en place de façon efficace une zone de communication en phase avec votre process et votre stratégie.</i></p> <p><i>Maîtriser l'animation et la bonne utilisation de ces outils au travers de réunions standards pour pérenniser vos améliorations de process et continuer à faire progresser votre organisation.</i></p>
<p>Jour 5 – Le Leader Lean accompagne le changement</p> <p>Définition des valeurs d'un Leader Lean.</p> <p>Identifier les comportements qui incarnent ces valeurs.</p> <p>S'entraîner à communiquer ces valeurs en adoptant le comportement approprié (mise en situation).</p> <p>Identifier les moments clés de communication dans la mise en œuvre du lean.</p> <p>S'appuyer sur les comportements du Leader Lean pour réussir ces moments de communication.</p>	<p><i>Etre un leader qui incarne la culture Lean.</i></p> <p><i>S'entraîner à communiquer ces valeurs en adoptant le comportement approprié (mise en situation)</i></p> <p><i>Identifier les moments clés de communication dans la mise en œuvre du lean.</i></p> <p><i>S'appuyer sur les comportements du Leader Lean pour réussir ces moments de communication.</i></p>