



# IFBD

Institute for Business  
Development

>>> [IFBD.BE](http://IFBD.BE) /  
lean management



Simplifiez vos processus administratifs, augmentez votre efficacité, diminuez vos temps de traitement, éliminez le gaspillage et créez un Lean Office.

## Lean office

### Le système pour obtenir « L'Office Excellence »

- > Vous découvrez une série de méthodes et techniques relatives à l'amélioration des processus administratifs dans le cadre d'exercices pratiques.
- > Vous savez mobiliser un mouvement d'amélioration continue de manière efficace et durable.
- > Vous identifiez les gaspillages et détectez les opportunités au sein de vos bureaux.

**2023**

*En classe,  
en toute sécurité ...*

Sous la direction experte de :

**David Kirsch**  
Consultant / Formateur  
SIMPLITUDE

Vous pouvez suivre nos formations en présentiel confortablement et en toute sécurité, dans de plus grand respect de la distanciation sociale et des règles d'hygiène.

## Pourquoi ce programme ?

### **LE TRAVAIL ADMINISTRATIF : MAL NECESSAIRE OU SUPPORT INCONTOURNABLE DE VOTRE ORGANISATION**

Une administration efficace n'est absolument pas un mal nécessaire mais constitue le support incontournable de chaque organisation. Chaque entreprise est composée de départements qui, à leur tour, sont composés de tâches et d'activités. L'ensemble de ces activités est lié à des documents. Malheureusement, c'est souvent à ce niveau que le bât blesse : des documents trop complexes, des manipulations et des 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.

### **AUGMENTEZ CONSIDERABLEMENT VOTRE EFFICACITE ADMINISTRATIVE**

Lean Office (ou Lean Administration) est une évolution des méthodes de Lean Management destinée à répondre aux problèmes de l'administration : temps d'attente, boucles de correction, documents perdus, processus de décisions complexes, etc. Souvent, des interfaces défaillantes et une distribution des responsabilités ambiguës sont à l'origine de ces problèmes. Le temps et les ressources sont alors très impactés et manquent pour procéder à une amélioration structurelle.

### **IDENTIFIEZ ET ELIMINEZ LES GASPILLAGES**

Que signifie le mot « gaspillages » dans un environnement administratif ? A partir de quel moment un processus détruit-il de la valeur au lieu d'en générer ? Des erreurs lors de l'encodage des

données, des tâches répétitives, une autonomie de décision limitée pour les affaires courantes, des impressions et des photocopies en trop grand nombre ou inutiles, des systèmes informatiques peu fiables ou défectueux, le double archivage d'informations ou de documents, des processus fastidieux nécessitant de nombreux accords ... La formation de base en Lean Office fournit les bases théoriques et fait prendre conscience des gaspillages et des opportunités quotidiennes dans le secteur administratif. Elle présente également les outils essentiels pour rendre les processus administratifs plus efficaces et performants que jamais. Identifier les pertes est une chose, les éliminer une autre. Lors de cette formation, vous apprenez comment y parvenir.

### **EVITEZ L'ADMINISTRATION SANS VALEUR AJOUTEE**

Les optimisations dans le domaine de la production sont devenues monnaie courante dans la plupart des entreprises ces dernières années. Rares sont par contre ceux qui se sont aventurés sur le terrain des processus indirects et de « support ». Les raisons de cette non-présence sont évidentes : les flux administratifs sont pour la plupart invisibles, ce qui rend l'identification des gaspillages et des opportunités plus difficiles. De plus, la façon de travailler des cadres et des employés est tout à fait différente de celle des ouvriers sur une ligne de production. Pourtant, le potentiel d'optimisation dans ce domaine est énorme (certaines études parlent même d'une augmentation possible de 30 %). Les principes, outils et méthodes du Lean Office ou Lean Administration trouvent une application dans les services des ventes, des achats, des ressources humaines et de la comptabilité par exemple.

## Le formateur



**David Kirsch** est consultant et formateur chez Simplitude. Pour lui, il est particulièrement important que chacun prenne sa vie en main et accepte les défis qu'elle nous pose tous les jours.

Pour affronter ces défis, nous avons parfois besoin de soutien, de motivation ou encore de développer des compétences qui peuvent nous être utiles à cet égard. Soutenir les personnes et les organisations dans ce processus est le fil rouge dans la vie de David.

Après avoir terminé ses humanités en allemand, il a fait des études d'assistant social à Bruxelles. Il a complété son parcours académique par une licence en sciences du travail à l'Université Libre de Bruxelles et une formation en « Industrial Engineering ». Il a passé la première moitié de sa carrière comme assistant social dans différents CPAS avant d'occuper successivement les fonctions de responsable de formation, responsable des affaires sociales et de coordinateur. Ensuite, il a commencé à conseiller des entreprises et associations en vue d'implémenter une culture de simplification et d'amélioration continue. C'est ainsi qu'il a notamment travaillé durant quatre ans comme « Coach Work Simplification » pour Colruyt Group.

Pour y parvenir, il se base principalement sur le concept de la Lean Kata : créer et entretenir des routines d'amélioration simples dans l'ensemble de l'entreprise, chacun à son niveau. Tous les membres de l'organisation deviennent ainsi de véritables acteurs de leur travail. L'entreprise se focalise sur le savoir et le savoir-faire interne au lieu de confier cette tâche à des « experts ». David, qui est le seul « Kata Ambassador » en Europe francophone, parle couramment l'allemand, le français, le néerlandais et l'anglais.

## Ne ratez cette journée sous aucun prétexte

Cette formation est incontournable pour tout professionnel qui ose mettre en question ces flux administratifs. Vous recevrez des astuces pratiques et vous serez orienté vers des « quick wins ». D'un autre côté, vous apprendrez de quelle manière vous pouvez entamer le mouvement vers « Lean Office & Administration » avec l'ensemble de votre organisation. Investir dans cette formation, c'est investir dans une administration efficace et performante. Et, pour être honnête, qui n'a pas envie d'utiliser ses ressources le mieux possible ?



# Programme du cours

## 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 gaspillages :  
Avantages pour l'entreprise/le client/le travailleur/l'environnement.
- ◆ Les niveaux du changement.
- ◆ Le Lean Diamond – L'excellence en six phases.

## MODULE 2 : LA PRÉPARATION - RECULER ET ORIENTER

- ◆ Définir les objectifs.
- ◆ Planifier l'implémentation et mobiliser les acteurs.
- ◆ Saisir les besoins du client.
- ◆ Planifier et organiser les projets Lean Office.

## MODULE 3 : L'ANALYSE - SITUER

- ◆ Observation des processus « invisibles » - Value Stream Mapping@Office.
- ◆ Identifier les pertes dans l'environnement administratif.
- ◆ Les pièges à éviter.

## MODULE 4 : L'ACTION - DÉCIDER ET EXPÉRIMENTER

- ◆ Techniques de « Brainstorming » (remue-méninges) – Générer des idées de solution possibles.
- ◆ Décider des expériences.
- ◆ Expérimenter systématiquement : la roue de Deming/Improvement Kata.
- ◆ Le 5S en milieu administratif.

## MODULE 5 : L'ÉVALUATION - VISUALISER

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

## MODULE 6 : LA MISE EN ŒUVRE - LEAN OFFICE

- ◆ Les clés pour une mise en pratique réussie.
- ◆ Passer d'une approche technique à 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 sur le long terme.

## VOS AVANTAGES :

- > Apprenez une démarche systématique et efficace pour optimiser les flux d'informations dans la théorie et la pratique.
- > Évitez les pièges lors de l'implémentation des projets d'amélioration.
- > Appliquez une série de méthodes et techniques relatives à l'amélioration des processus administratifs dans le cadre d'exercices pratiques.
- > Sachez mobiliser un mouvement d'amélioration continue de manière efficace et durable.
- > Identifiez les gaspillages et détectez les opportunités au sein de vos bureaux.

## Timing

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

## Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone +32 10 20 89 90 – E-mail: [dirk@ifbd.be](mailto:dirk@ifbd.be).

# Lean office

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site [www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)

> **Frais de participation** : 795 € (hors TVA)

## INFORMATION D'ENTREPRISE

SOCIÉTÉ :

RUE / N° / BOÎTE : .....

CP / COMMUNE : .....

TEL (central) :

ACTIVITÉ :  industrie-production  commerce de gros/import  commerce de détail  horeca  
 entrepreneur de construction  transport  services  service public

SECTEUR : ..... TRAVAILLEURS : .....

## DONNÉES DE FACTURATION

Adresse de facturation : .....

Votre référence : .....

BTW-nummer:

## PARTICIPANT(S)

M. / Mme. :

Function : .....

E-mail : .....

DATE DU COURS : .....

M. / Mme. :

Function : .....

E-mail : .....

DATE DU COURS : .....

## INFORMATIONS PRATIQUES

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **795 €** hors 21 % TVA. **Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de 5% de réduction sur le montant total, avec une réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus).** Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un précieux dossier documentaire que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

## CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > Vous envoyez votre inscription par courrier à l'adresse suivante : **IFBD sa, Collines de Wavre - Avenue Pasteur 6, 1300 Wavre**
- > Vous réservez votre place par le biais de notre adresse e-mail : **info@ifbd.be** ou par notre website **www.ifbd.be**
- > Vous communiquez votre réservation par téléphone au **+32 10 20 89 90**. Une confirmation écrite reste toutefois indispensable.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir une **confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez une **lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

### Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si

nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

### Hébergement à l'hôtel

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : **www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac**

## BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page **www.ifbd.be/fr/GDPR** ou écrivez à **DPO@ifbd.be**.

## TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page **www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations-pratiques** pour toutes nos modalités.

>>> Inscription par e-mail à l'adresse **info@ifbd.be** ou par **QR**:

>>> Inscription sur notre site :

**inscription**

