

Transformez vos processus administratifs et deux jours

Lean office - du gaspillage à la valeur

- > Reconnaissez les 10 formes de gaspillage administratif et éliminez-les avec des outils concrets.
- > Cartographiez visuellement les flux de travail et identifiez les ralentissements.
- > Construisez une culture où votre équipe prend en charge l'amélioration.

Sous la direction experte de :

Charlotte Verboven
Management consultant
STANWICK



Pourquoi ce programme ?

VOTRE BACK-OFFICE VOUS COÛTE PLUS QUE VOUS NE LE

PENSEZ

Les processus administratifs englobent jusqu'à 60 % de vos coûts dans les organisations de production et pas moins de 80 % dans les secteurs de services. Pourtant, ils restent souvent à l'écart des initiatives d'amélioration. Ça vous parle ? Pendant que l'atelier de production tourne de manière lean, votre back-office se noie encore dans les e-mails, les temps d'attente papier et les processus manuels. Le résultat ? Frustration chez les collaborateurs, insatisfaction chez les clients et des processus qui restent lents, sujets aux erreurs et trop coûteux.

LE LEAN NE FONCTIONNE PAS QU'A L'USINE

Cette formation renverse la logique. Nous appliquons les principes Lean là où ils ont le plus d'impact : vos processus administratifs. Les organisations de production qui travaillent déjà en Lean peuvent enfin faire le lien entre production et back-office. Les organisations de services découvrent comment repenser fondamentalement leurs processus, éliminer les gaspillages et devenir plus centrées client. Tout cela sans plus de personnes ni plus de moyens.

LA THÉORIE NE SUFFIT PAS. C'EST POURQUOI VOUS VOUS

EXERCEZ SUR VOS PROPRES PROCESSUS

Vous ne recevrez pas une parade PowerPoint. Vous travaillez pendant deux jours de manière intensive sur un processus issu de votre propre pratique : de l'analyse aux actions d'amélioration concrètes. Via des moments de feedback, un Business Game interactif et des discussions de groupe, vous ne construisez pas seulement des connaissances – vous développez une nouvelle façon de regarder votre travail. Et le plus beau ? Vous rentrez chez vous avec un plan d'amélioration que vous pouvez déployer dès lundi.

ARRÊTEZ DE LUTTER. COMMENCEZ À RATIONALISER

Après cette formation, vous analysez les processus d'un œil aiguisé, vous reconnaissez les gaspillages que d'autres ne voient pas et vous mettez en place des actions d'amélioration qui rapportent vraiment. Vous n'obtenez pas seulement des outils, mais aussi la confiance et le langage pour emmener votre équipe dans une culture d'amélioration continue. Car le Lean Office ne porte pas uniquement sur l'efficacité – il porte sur l'impact.

Qu'apprenez-vous concrètement ?

- > **Du gaspillage au flux** – Vous apprenez à reconnaître les 10 formes de gaspillage dans les processus administratifs et appliquez des outils directement utilisables pour réduire les délais de traitement et éliminer les erreurs.
- > **De la mesure à l'amélioration** – Vous cartographiez vos processus avec le Value Stream Mapping, mesurez ce qui compte vraiment et mettez en place des actions d'amélioration ciblées qui conduisent à une production et une satisfaction accrues.
- > **De la résistance à l'engagement** – Vous construisez une culture lean durable dans laquelle les collaborateurs ne sont pas dirigés, mais prennent eux-mêmes en charge l'amélioration continue.



Vous vous reconnaissez dans 3 de ces situations ? Alors cette formation est faite pour vous ...

- > Votre équipe se noie dans les e-mails, les vérifications manuelles et le travail en double
- > Les clients se plaignent de délais de réaction lents, mais vous ne savez pas où se trouve le goulot d'étranglement
- > Les initiatives d'amélioration semblent fonctionner... jusqu'à ce que tout le monde retombe dans les anciens schémas
- > Votre service production travaille lean, vos ventes sont rapides et efficaces, mais les processus administratifs traînent
- > Vous voulez changer, mais vous manquez des outils et de la confiance pour commencer

Pour qui est cette formation ?

Cette formation de deux jours s'adresse à :

- > **Collaborateurs et responsables** dans les services administratifs, services support et processus de back-office qui veulent organiser leur travail de manière plus efficace et plus centrée client
- > **Professionnels d'organisations de production** qui veulent faire le lien entre les pratiques Lean existantes à l'atelier et les processus administratifs de support
- > **Professionnels d'organisations de services et administrations publiques** confrontés à une administration lourde qui ne tient compte ni du client, ni du citoyen, ni du client interne
- > **Facilitateurs de processus, team leaders et agents de changement** qui jouent un rôle dans les initiatives d'amélioration et veulent stimuler une culture d'amélioration continue

« Ce programme a été une révélation pour notre équipe. Nous avons analysé en profondeur nos processus, les avons rationalisés et rendus lean. Cela permet à l'équipe RH de travailler de manière plus ciblée sur notre mission centrale : attirer, développer et déployer du personnel compétent et motivé, de manière efficace et orientée client. »
Els - HR manager

La formatrice



Charlotte Verboven — Management consultant avec une formation en droit (KU Leuven), certification Prosci en change management et Lean Green Belt. Charlotte soutient les organisations dans les trajectoires d'amélioration opérationnelle, le change management et l'optimisation des processus — en néerlandais, français et anglais.

Programme du cours

INTRO – LE LEAN DANS UN CONTEXTE OFFICE

Brève introduction à l'histoire et à la philosophie du Lean, et ce que cela signifie pour les processus administratifs.

PRINCIPE 1 – VALEUR : QUE VEUT VRAIMENT VOTRE CLIENT ?

Le Lean commence par le client. Mais qui est votre client dans un processus de back-office ? Et qu'est-ce que ce client trouve précieux ?

- ◆ Analysez les besoins clients et traduisez-les en une offre adaptée
- ◆ Écoutez la « Voice of the Customer » et placez-la au centre de chaque processus
- ◆ Reconnaissez et nommez les 10 formes de gaspillage dans le contexte administratif
- ◆ Faites la distinction entre activités à valeur ajoutée, sans valeur ajoutée et nécessaires

PRINCIPE 2 – FLUX DE VALEUR : CARTOGRAPHIEZ CHAQUE ETAPE

Vous ne pouvez améliorer que ce que vous voyez. Dans ce module, vous rendez votre processus transparent.

- ◆ Cartographiez toutes les étapes du processus avec les bonnes techniques de mapping
- ◆ Identifiez quelles étapes ajoutent de la valeur – et lesquelles sont du pur gaspillage
- ◆ Choisissez le bon type de cartographie de processus pour analyser finement votre problème

PRINCIPE 3 – FLUX : ÉLIMINEZ TOUT CE QUI BLOQUE LE FLUX

Le flux signifie : un travail qui coule sans obstacles, temps d'attente ou frustration.

- ◆ Créez un flux dans vos processus pour que client et collaborateur soient soutenus
- ◆ Mesurez les délais de traitement dans votre processus et analysez ce que ces données vous disent
- ◆ Appliquez des outils rapidement déployables pour réaliser le flux – sans gros investissements

PRINCIPE 4 – FLUX TIRÉ : LE CLIENT DETERMINE LE RYTHME

Arrêtez de pousser. Laissez la demande guider l'offre – sans pression supplémentaire sur votre équipe.

- ◆ Laissez le client déterminer la planification, sans stress ni surcharge
- ◆ Utilisez des outils pull pratiques pour soutenir cette façon de travailler

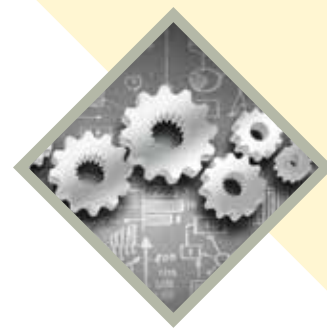
PRINCIPE 5 – KAIZEN : AMELIOREZ EN CONTINU, VISEZ LA PERFECTION

Le Lean n'est pas un projet. C'est un état d'esprit qui continue à fonctionner après la formation.

- ◆ Appliquez le cycle PDCA comme méthode de gestion de projet pour les trajectoires d'amélioration
- ◆ Organisez des ateliers Kaizen pour réaliser rapidement de grandes avancées
- ◆ Construisez une culture lean durable au sein de votre organisation

BUSINESS GAME – LE FIL ROUGE TOUT AU LONG DE LA FORMATION

Pas un jeu de rôle, mais une simulation Lean interactive dans laquelle vous pratiquez les principes étape par étape. Vous expérimentez comment les gaspillages apparaissent, comment le flux fonctionne et comment de petits ajustements ont un grand impact. La théorie devient expérience. L'expérience devient compréhension. La compréhension devient action.



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.

Lean office - du gaspillage à la valeur

2027

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site www.ifbd.be

> **Frais de participation** : € 1.495 (hors TVA)

>>> INSCRIPTION

Par e-mail :
info@ifbd.be



cliquer ici

Par notre site :
ifbd.be



cliquer ici

Par code **QR** :



Téléphone :
00 32 10 20 89 90



Pour plus d'informations
sur votre inscription...

>>> INFORMATIONS PRATIQUE

Les frais de participation à ces **deux jours de cours** s'élèvent à **€ 1.495 hors 21 % TVA**. Par participant supplémentaire, vous bénéficiez 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.

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 95 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.