

Les 9 gaspillages bureau



Surproduction:

Travailler sur des commandes non urgentes au moment où d'autres excèdent les délais de livraison
Toutes tâches faites de manière routinière quelles que soient les demandes ou commandes courantes
Impression de documents avant le moment requis et dont l'information risque de changer
Procéder une commande qui risque de changer avant l'échéancier
Produire plus que ce qui est requis par le client interne ou externe



Attente (délais):

Attente d'approbation ou de confirmation d'information de la part des clients internes ou externes
Attendre pour des clarifications ou corrections de demandes reçues de d'autres échelons
Vitesse d'ordinateur lent, panne ou blocage d'ordinateur de fax ou de téléphone
Débuter plusieurs dossiers et ne pas les terminer (interruption fréquente dans un même dossier)
Plusieurs dossiers ou tâches en attente de traitement
Recherche d'informations, de dossiers
Retards accumulés dans le travail



Déplacement:

E-mail inutiles: Cc ou Bc, copies de message électronique à des gens qui n'ont pas réellement besoin de savoir
Transfert de dossiers ou documents d'un individu à l'autre
Échanges multiples d'e-mail
E-mail avec dossiers joints



Processus inefficace:

Valider ou approuver des données plutôt que d'établir un procédé qui élimine les erreurs
Méthodes de travail variables (d'un individu à l'autre ou d'une équipe à l'autre)
Le travail est régi par la fonction et non par le besoin (mauvaise gestion du goulot)
Non-respect des échéanciers
Objectif non-défini (avoir des objectifs mesurable et communiqué)
Les ressources humaines affectées au processus travaillent en silo
Entrée des données dans de multiples systèmes d'information
Faire des copies supplémentaires
Générer des rapports inutilisés
Processus lourd et inefficace (manque de formation)



Inventaire (lot):

Informations ou tâches en attente dans un In Box, ou sur un bureau
Acheter ou effectuer des tâches avant que ça ne soit requis
(ex. : fournitures de bureau, travailler sur des tâches non urgentes)
Toute forme (sorte) de tâches regroupées et procédées en lot



Mouvements (individus):

Recherche d'informations dans nos systèmes, dans notre ordinateur, à l'interne, avec l'équipe (employés), avec les représentants avec les clients, les fournisseurs
Non-respect du classement (informatique, bureau)
Se déplacer d'un écran à l'autre avoir plusieurs documents ouverts sur informatique
Marcher jusqu'à l'imprimante, le fax, le photocopieur
Marcher de bureau en bureau, monter....
Bureau encombré (5S)



Non qualité:

Erreur de faisabilité de commande ou manque d'information pour procéder, fabriquer
Erreur de facturation ou de crédit
Erreur d'entrée de données
Procédures changeantes



Créativité perdue:

Solutions aux problèmes rencontrés dans les processus, non implantées
Absences de consultation et d'implication du personnel
Bonne idées d'employés qui ne sont pas implantées
Résistance aux changements

Santé sécurité:

Posture de travail qui cause des dommages de santé
la fatigue des yeux, mal de dos
Mauvaises positions



**Ce que le client est prêt à payer !
Ce qui a de la valeur pour lui!**