

« Les 7 gaspillages appliqués aux services »

Ce que c'est

C'est un outil, mis au point par Taiichi Ohno (1912-1990) ingénieur puis vice président de Toyota considéré comme le père du système de production de Toyota qui a identifié 7 sortes de gaspillages dans les tous les types de processus ; qu'ils soient, de fabrication, opérationnels, administratifs ou de services.

Il est utilisé dans la démarche Lean management industrielle et maintenant dans la démarche Lean appliquée aux secteurs du tertiaire : banques, assurances, distribution, etc

Ce sont :

- 1- *surproduction* d'actions inutiles, de pièces, de documents, etc
- 2- *attente* qu'un dossier arrive, qu'une décision soit prise, etc
- 3- *transport ou manutention* inutile de dossiers, relivraison d'un oublie, etc
- 4- *opérations inutiles*, signatures de dossiers, logiciel inutile, etc.
- 5- *stock important*, trop de matière première, encours clients, etc.
- 6- *gestes et déplacements inutiles*, aller retour vers une photocopieuse unique, etc.
- 7- *fabrication de défauts*, dossier erroné, erreur de livraison, retard de date de remise, etc.

Très souvent un 8^{ème} gaspillage est rajouté, c'est *l'inexploitation de la créativité*.

A quoi sert-il ?

L'élimination systématique de ces 7 + 1 gaspillages, va permettre d'une part, d'économiser des coûts substantiels engendrés par les gaspillages et d'autre part de réduire le temps qui s'écoule entre le moment où le client passe sa commande et le moment où l'entreprise va encaisser l'argent.

Entre d'autres termes c'est rendre plus efficaces les divers processus qu'ils soient de management, de production et/ou de service et de supports.

Comment fait-on ?

Le principe est de différencier ce qui est « *gaspillages* » de ce qui est « *valeur ajoutée* » à chacune des étapes du processus.

Le mieux est de représenter physiquement sur un tableau de papier le processus à analyser et de se poser les questions sur la raison d'être de chacune des tâches et quelle en est leur véritable valeur ajoutée puis de supprimer toutes les tâches qui apparaissent en tant que gaspillage.

Afin de rendre plus motivant ce travail, les gaspillages doivent être chiffrés en euro sur douze mois : les résultats sont surprenants.

Les gaspillages les plus coûteux doivent faire l'objet d'un groupe de travail en résolution de problème.

Ce travail sera d'autant plus efficace qu'il se fera en équipe.

« Les 7 gaspillages appliqués aux services »

Les freins les plus fréquemment rencontrés.

Cela peut être :

- des problèmes de management ...
- le fait de perturber les habitudes et les prérogatives de certaines personnes...
- l'entreprise est plus occupée à trouver de nouveaux clients, mais pas à satisfaire les anciens,...
- la réduction des coûts est du domaine de la validation des achats par le DG...
- les résultats économiques de l'entreprise étant satisfaisants, la réduction des coûts n'est pas une préoccupation immédiate.

Bien souvent le changement d'habitude peut être un frein puissant :

- « *on a toujours fait comme ça, pourquoi changer !* »
- « *on ne peut pas mesurer la productivité et la valeur ajoutée dans des bureaux d'étude !* »
- « *et moi, qu'est ce que j'y gagne ?* »

Pour tout renseignement sur ces outils ou demande de formation spécifique pour vos équipes : www.plmconseil.com cahier des charges.