

CLIENT, CLIENT, CLIENT, CLIENT....

La VALEUR de notre produit

Définition de valeur ajoutée :

Toutes les opérations que l'on apporte à notre matière, valorisées, que payera le client

- ① La valeur est celle perçue par le client, et non par nous
- ① La VA se mesure par le quatuor **inséparable QDCM**

VOIR CETTE VA TOUT LE TEMPS

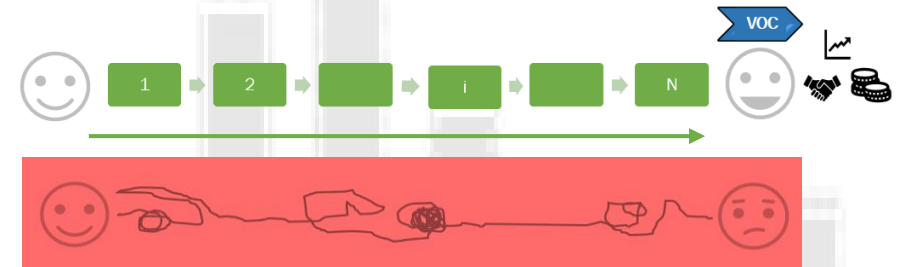
mesure de VA standard :

- taux qualité
- taux de service
- taux de rotation des stock – TRS
- ...



Qui est mon client ? externe, interne
Est-il en permanence sur les postes qui créent la VA ?
Je mesure sa satisfaction ? tout le temps ? comment ?

Créer et générer de façon continue Être à tout moment au rythme JUSTE !



Le **rythme** de toutes les tâches, processus clé ou support, est lié au rythme du client (takt time)

Le rythme du flux sera celui du poste le plus lent, le goulet. Les stocks (chers !) = rythme 0 = client insatisfait ou perte \$

Le **lead time** est le temps du produit depuis l'appel du client jusqu'à sa livraison

Tout ce que l'on fait, c'est regarder le délai entre le moment de la commande et celui de la réception du paiement, et nous réduisons ce délai en éliminant tous les gaspillages, optimisant le goulet

(Taichi Ohno, Toyota)



Quel est notre rythme ? Notre lead time ?
Sommes-nous au takttime, goulet ?
!!!! Flux décisions ?



Lean : NVA



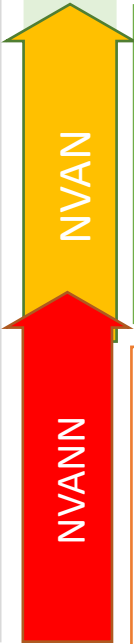
Lean : STANDARD



Darwin... Tout évolue tout le temps et cela doit s'accepter sans pour autant se résigner

Toute pratique, tout processus a une tendance naturelle à **dériver** ! Et donc à gaspiller du temps, de la valeur

Couts – flux – processus

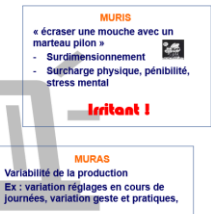


NVAN : Non valeur ajouté nécessaire

Ce que je fais qui n'est pas « payé » par le client, mais sans quoi je ne peux créer de la VA

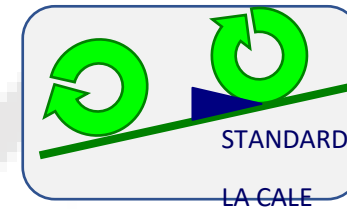
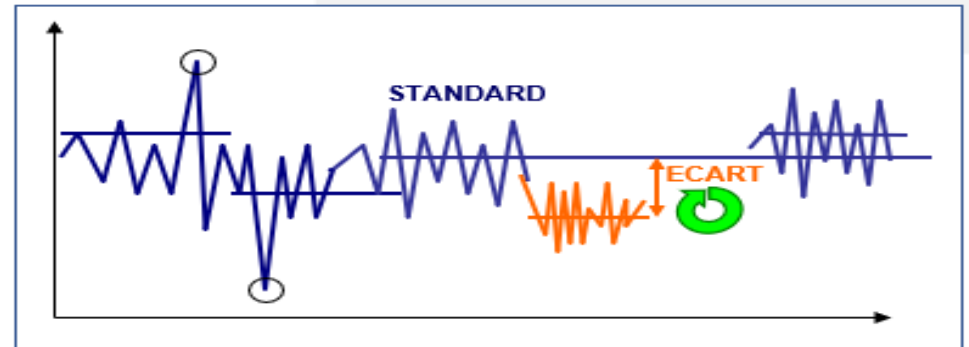
NVANN : Non valeur ajouté NON nécessaire

Ce que je fais qui n'est pas « payé » par le client, qui ne me permet pas de créer la VA



Nos NVA : les voit-on, les prenons nous en compte ? Comment

Ce que nous faisons de mieux, reproductible, à un moment donné



LE STANDARD, MON MANAGEMENT VISUEL FACTUEL

Le standard **m'aide**, me guide, m'impose à travailler de la meilleure façon

Le standard, **en face de moi**, me permet de ne pas dériver ou de **voir** quand je dérive

Le standard est la **référence collective** pour analyse

Le standard **évolue** factuellement tous les



Lean : VOIR

Tout ce qui ne se voit pas!

Le principe de VOIR va modifier l'espace pour rendre visible la VA,NVA, standard,...

Il va éliminer les points de vue, croyances, certitudes

MANAGEMENT VISUEL

- Sur les postes : standard visuel, connecte
- En collectif, outils visuels des rituels

MESURES

La mesure est le point clé pour :

- assurer le réel vs les réalités.
- Permettre le choix consensuel
- Visualiser le progrès

Lean : CAUSE RACINE



La résolution des problèmes est le socle d'une entreprise performante

Esprit Lean, reflexes d'AC :

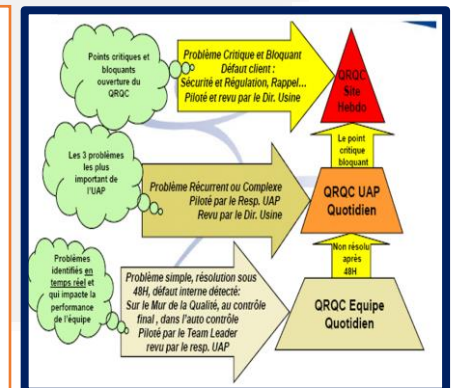
- **1 problème puis 1 autre**
- Le problème de **hier**, de ce matin, d'il y a 1h
- cause RACINE **avérée au plus près** de l'évènement (3G) et **Ensemble** (↗ intelligence, garantie de l'acte)
- **Agir de suite** et
- **suivre** (assurer les standard sur cause, vérifier la disparition du problème)

Les trois réels ou 3G

Gemba : ETRE

Gembu tsu : VOIR, comprendre, les réalités

Genji Tsu : AVERER, confirmer les données, le réel



Le progrès passe par l'action

PRAGMA

cs.pragma@orange.fr



LEAN

7 PRINCIPES



Carole Stirnemann

4 TER rue du Soust

06 03 09 03 62