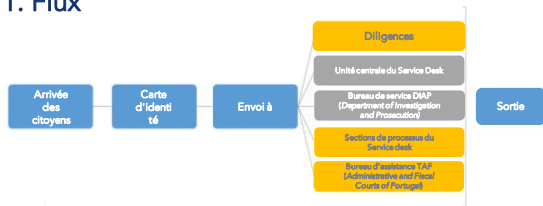


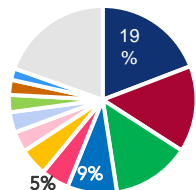
# Efficacité des processus dans le secteur public

## IMAGES AVANT

### 1. Flux



### Productivité

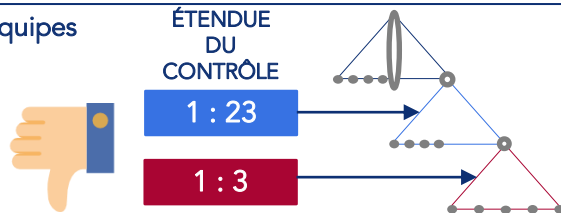


1. Recherche et classement des documents
2. Notifications
3. Diligences et protocoles
4. Gestion des services
5. Actes comptables

### 3. Lead-time

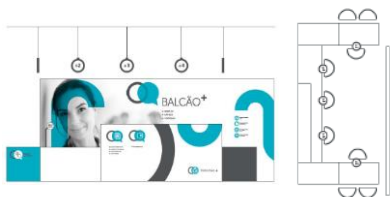


### Équipes



## IMAGES APRÈS

### 1. Flux



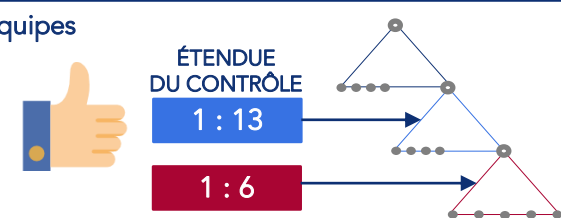
### Productivité



### 3. Lead-time



### Équipes



## Problème

- Un grand nombre d'affaires en cours
- *Lead-time* moyen de traitement élevé
- Répartition déséquilibrée de la charge de travail entre les équipes

## Causes racines

- Inefficacité des processus en raison de tâches sans valeur ajoutée et de surtraitements
- Manque de fluidité dans l'exécution des processus causé par des erreurs entraînant des redémarrages de processus
- Déficit de contrôle ne permettant pas un bon niveau de management et de « reporting »
- Faible planification : charge de travail de chaque processus par rapport à la capacité des ressources

## Approche de la solution

- Mizusumashi pour réduire le temps consacré au transport des documents et créer un rythme
- Cartographie des processus pour réduire les tâches redondantes ou sans valeur ajoutée, optimiser les flux et réduire le *lead-time* de traitement
- Standardisation des tâches de bureau pour améliorer l'efficacité et automatiser les procédures
- KAIZEN™ Quotidien et KAIZEN™ LEADERS pour ajuster l'étendue du contrôle à un ratio faisable; aider à planifier la charge de travail de l'équipe et suivre régulièrement les KPIs de performance du niveau de service

## Gains

ROI  
5,5 mois  
Économies  
530k€/an

