

QUESTION N°80 :

Comment utiliser la planification visuelle, dynamique, collaborative dans mon entreprise ?

La planification visuelle, dynamique, collaborative est un dérivé du « Last Planer System », un outil LEAN utilisé dans la production industrielle. C'est un planning visuel (visible par tous), collaboratif (ce sont les collaborateurs qui participent à son élaboration) et dynamique (évolutif dans le temps).

Lien vers tuto vidéo service technique FFB PDL : <https://youtu.be/gyR9EidNS9M>

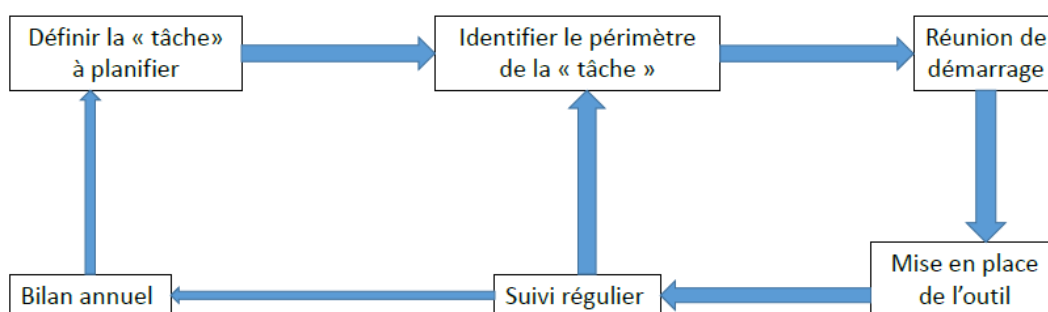
En quoi la mise en place de cet outil peut être utile dans mon entreprise ?

Cet outil répond à toutes les problématiques de planification de « tâche » que vous pouvez rencontrer au quotidien. La notion de « tâche » est très large. Exemples : Un ouvrage, un chantier, un ensemble de chantier, des commandes, des réponses à AO, de la facturation, des congés... bref toutes activités planifiables dans une entreprise.

Objectif : Mieux définir les besoins par la collaboration, améliorer la communication par la visualisation et s'adapter au changement par le dynamisme. L'objectif principal est de respecter les délais prévus en maintenant le niveau de qualité attendu par la « tâche ». Cela permet d'améliorer les conditions de travail tout en augmentant la rentabilité.

Comment mettre en place cet outil ?

- 1) Définir une « tâche » à planifier.
- 2) Identifier le périmètre. Qui est concerné ? Où démarre et où s'arrête la planification ?
- 3) Réunir les collaborateurs concernés par la « tâche » à planifier en organisant une réunion pour lancer la démarche. Cette réunion aura pour objectif d'expliquer la démarche et le fonctionnement de l'outil. Chaque collaborateur pourra apporter des remarques par rapport à l'utilisation de l'outil. **La pédagogie est primordiale dans la mise en place d'une nouvelle organisation !!!**
- 4) Mise en place de l'outil. **Suivi régulier** de la prise en main de l'outil (réunion d'avancement), **mesure avec indicateurs de performance**.
- 5) Bilan annuel sous forme de réunion collaborative. *Ce qui fonctionne bien, ce qui ne fonctionne pas, comment améliorer l'outil ?*



Par exemple un exemple ?

Exemple : Lien vers tuto vidéo pour explication de l'exemple <https://youtu.be/4nzAYKtXzMA>

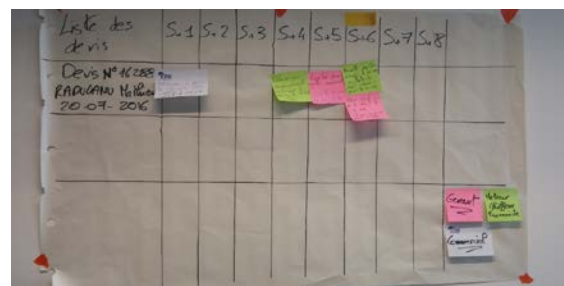
- 1) **Planification de la relance client :** J'ai des soucis pour savoir qui relance les clients une fois qu'un devis a été envoyé. J'en oublie certain, deux personnes relancent le même client sans se concerter, je perds en crédibilité et je ne suis pas efficace. Mon taux de retour de devis accepté est trop faible. Je souhaite mettre en place un outil pour améliorer l'efficacité de cette « tâche ».
- 2) **Périmètre :**

Combien de collaborateurs sont concernés ?	3
Qui ?	Le commercial, le métreur / chiffreur / économiste, le gérant
Où et quand démarre cette tâche ?	A partir de l'envoi d'un devis
Où est quand s'arrête cette tâche ?	Après une réponse positive (devis signé) ou négative (refus définitif du devis)

3) Et 4) Pédagogie et mise en place de l'outil.

Sur un tableau, nous allons choisir une couleur par collaborateur :
Commercial : Blanc, **Métreur chiffreur** : Vert, **Gérant** : Rose

Le commercial et le gérant remplissent la liste des devis en indiquant la date d'envoi. Ensuite, **chacun planifie ses relances en plaçant un post-it de couleur**. La couleur détermine le collaborateur qui réalise **l'action** indiquée sur le post it.



Le tableau sera affiché dans le bureau commun du commercial et du métreur chiffreur.

Le gérant devra régulièrement rappeler l'objectif de l'outil et motiver ses collaborateurs à l'utiliser avec quelques réunions (*très courtes*) d'avancement. **Il devra utiliser des indicateurs de mesures pour « prouver » l'efficacité de la démarche.**

Indicateur « qualité » : Inclure une question concernant le devis dans le questionnaire de satisfaction client.

« Concernant la communication entre l'envoi et la signature du devis, êtes-vous très satisfait, satisfait, moyennement satisfait ou mécontent ? »

Indicateur « délai » : mesure du temps moyen entre l'envoi du devis et la réponse définitive. C'est assez facile à faire avec un logiciel de devis ou un tableau.

Indicateur « retour sur investissement » : Faire le ratio entre l'investissement et les retombées économiques. C'est le plus compliqué mais l'investissement est faible (tableau, réunions courtes x 4, temps passé à remplir le tableau). Au pire des cas, le retour est de 0 pour une meilleure qualité et un délai de réponse plus court.

4) Réunion annuel bilan :

Il convient de mesurer le taux de retour des devis signés et de faire une comparaison avant / après. **Le taux d'acceptation des devis a augmenté de 12 % auprès de la cible « particulier » après un an d'utilisation de l'outil.** Il n'y a pas d'inconvénient majeur. Cet outil n'empêche pas de communiquer à l'oral mais permet d'améliorer mon fonctionnement. Mon objectif initial est atteint. **La décision est prise d'élargir le périmètre en utilisant cet outil pour la planification des interventions sur chantier.**

Attention : Ce n'est qu'un exemple parmi d'autres. Chaque cas est particulier. C'est la méthode qu'il faut retenir plus que l'exemple. Il est là pour mieux comprendre le raisonnement.

Pour aller plus loin :

- Le service technique FFB PDL [vous propose un accompagnement gratuit de 2h.](#)
- l'IFRB [vous propose des formations avec un consultant.](#)
- Le moniteur du 12/08/2016 N° 5881 p10 : [Lucas met du LEAN dans sa construction](#)

Les clés de la réussite :

Implication de la direction, association des collaborateurs en amont de la démarche, pédagogie, autonomie, rigueur...

raducanum@paysloire.ffbatiment.fr