



LEAN MAIL OFFICE WORKSHOP

LEAN MAIL OFFICE TEAM

05/06/2024

Mail Office activities

Sorting of coming mails from french and swiss posts : approx 300 mails per day

Delivery of mail – 6 rounds in Meyrin and Preveessin + 1 for the LHC points (when needed)

Outgoing mail collection, franking and sending around 1'300 per month

Around 2'400 inbox in total on CERN sites

Invoices and pension fund mails sorting every morning

Mass mailing preparation and sending around 3'000 per month

Preparation of shipment by express mail (documents only) requested through Snow

Diplomatic documents transportation twice a week (7-8 requests per week)

Snow requests handling

Mail Office activities

- ❑ 1st sorting → per round
- ❑ 2nd sorting → per distribution point (per building – per floor – per office)



Mail Office activities

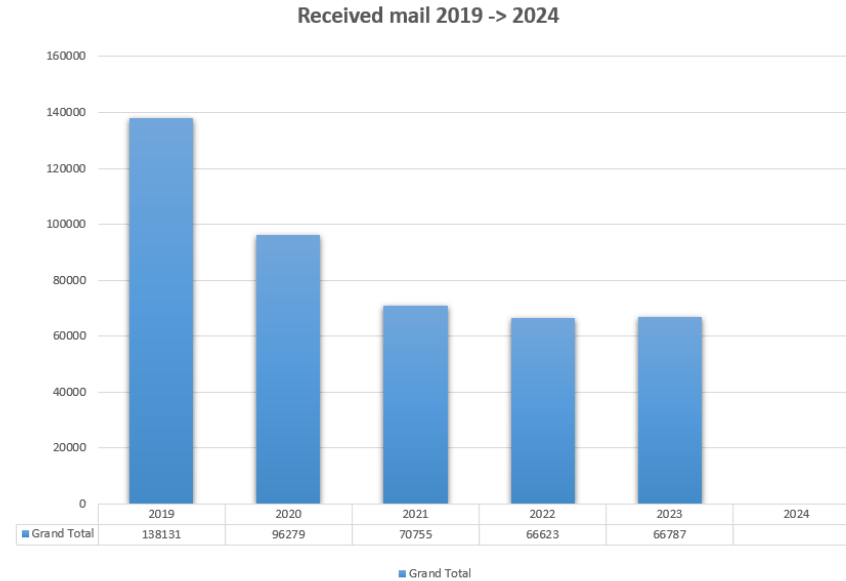
- ❑ Mass mailing preparation area



Background

Background:


- ❑ 50 % mail reduction following COVID period
- ❑ Rounds schedule difficult to identify for users even if information is sent by email (secretary) or available on the SCE website
- ❑ Rounds not well balanced (ex. B.40 & B.42 already in an extended round)
- ❑ 2,5 FTE per day to do all the rounds + mass mailing + Snow tickets handling + express mail + outgoing mails franking + diplomatic rounds
- ❑ Lot of distribution points never delivered (movement = MUDA for the team)
- ❑ Difficulty for the team to scan the QR codes on Inbox



		JANVIER																														
Tours/mois		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
JANU/PM1																																
JANU/PM2																																
JANU/PM3																																



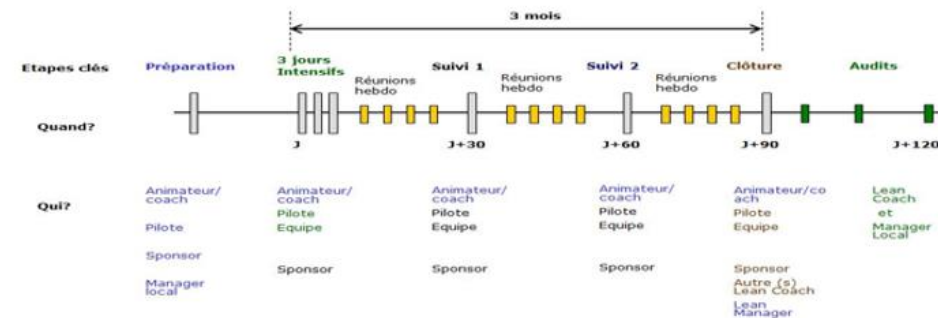
Preparation day : Challenges – KPI - Planning

INTITULE DU CHANTIER			
AMELIORATION CONTINUE COURRIER			
1/ Pose de la problématique chantier (QOOQCCP) & choix d'outils			
Quoi ? <small>De quoi s'agit-il exactement ? Décrire la problématique générale du secteur</small>	Optimiser les tournées et changer la méthodologie de scan des QR codes - Mise en place du SLA	5S	IV
Qui ? <small>Qui est concerné par la problématique en intégrant client / fournisseur</small>	Contractant	JAT	I I
Où ? <small>A quels endroits observe-t-on le problème ?</small>	Bâtiment 555	SMED	I I
Quand ? <small>Quand est apparu le problème (= fréquence d'apparition)</small>	Quotidien et récurrent	SDCA	I I
Combien ? <small>Quantification du problème (% , nb, m², m3, ...)</small>		ISHIKAWA	I I
Comment ? <small>Comment est apparu le problème ? Y a-t-il des corrélations d'événements ?</small>		MSRP	I I
Pourquoi ? <small>Pourquoi est-ce un problème ? Calculer les impacts (chiffre les gains / pertes)</small>		VSM	IV
2/ Définition des défis (Spécifiques Mesurables Ambitieux Réalistes Temporels)		3/ Indicateurs associés	
Optimiser les tournées actuelles pour baisser le nombre de boîtes à livrer	Diminuer de 20 % le nombre de boîtes à distribuer		
Fourres pour le courrier estampillée avec un QR code pour faciliter le SCAN	100% des fourres étiquetées		
Mise en place du SCAN des SLA	60% des courriers livrés dans les 24H		

Chosen KPIs:

- Number of inbox decreased at each step
- Participation rate

Planning :



Préparation :	Date jour intensif:	Dates hebdomadaires:	Dates Suivi:
31/10/2023	16-17-20/11/2023	Jeudis 15h20	13/02/2024 & 05/03/2024

Validated Objectives

OBJECTIFS Chantier LEAN

SERVICE COURRIER CERN



Team

1st team



Sponsor : Patrick MUFFAT (CERN)

Animateur / Coach : Elsa CLERC (CERN)

Pilote : Elsa CLERC (CERN)

Manager local : Alexandra VIANOLI (SERCO)

Support (maintenance,autres) :

Expert : Nkamku MUTOMBO (SERCO) - Alexandra VIANOLI (SERCO)

2nd team



Client : Linda Mallem

Fournisseur :

Garant des normes / lois / ergonomie (QHSE) : TSO Elsa CLERC

Candidate : Thierry Nicolet (SERCO) / Fabien (SERCO)

Opérationnels : Ayman EL BOUSLAMTI (SERCO) - Fatimata DIALLO (SERCO)

Future animatrice/Coach:

Before workshop

Pictures taken before LEAN workshop

- Many objects kept “in case of”
- Cluttered work area



Before workshop

Pictures taken before LEAN workshop of sorting per distribution point area



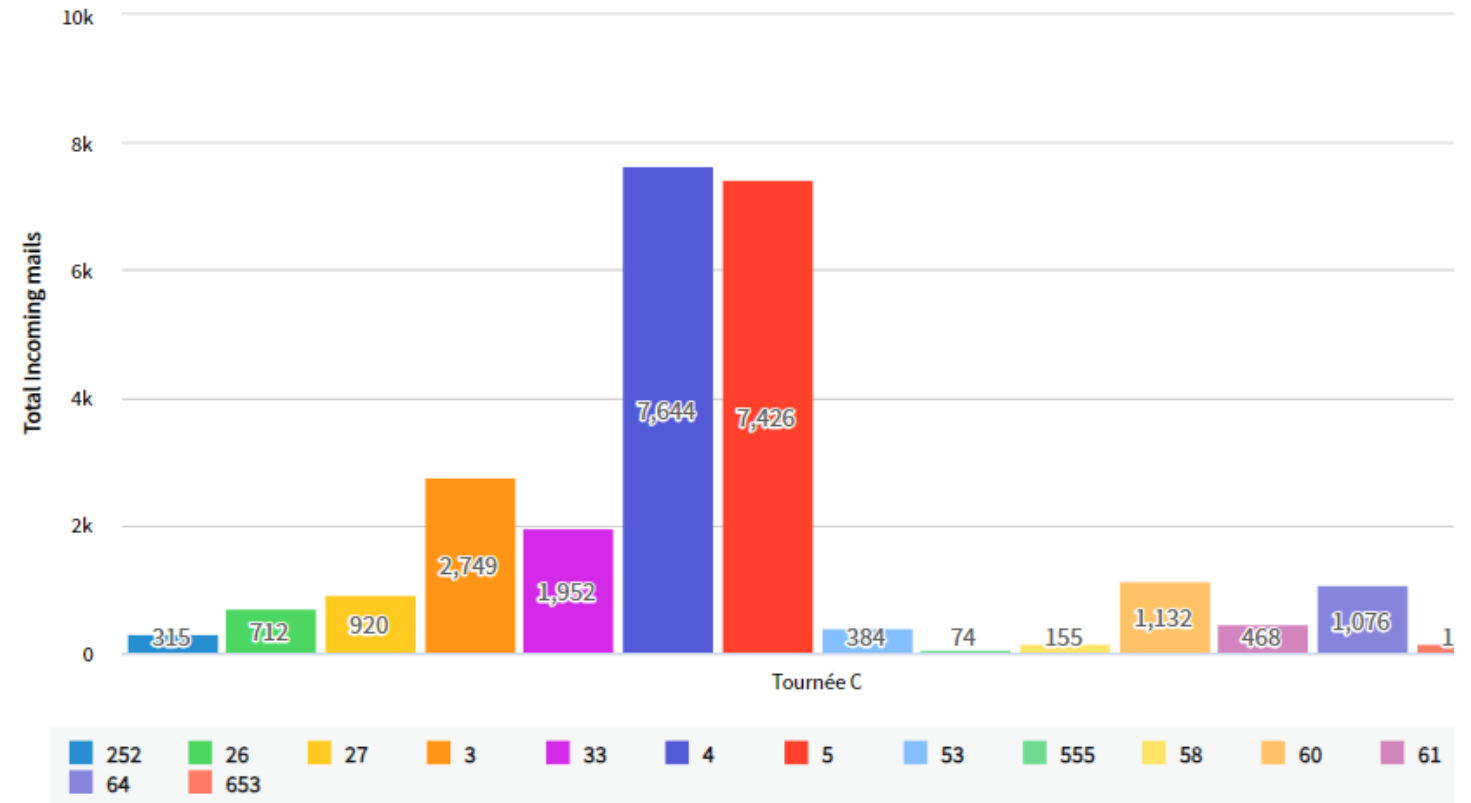
Data collection

Data collection :

Thanks to Snow application for mail distribution tracking the quantity of mail delivered per building/inbox was easy

It allowed us to target buildings where the distribution could be changed

Mail Office volume entrant mail office/ batiment AM1



Group by Parent tour Functional Category Stacked by Location Building

Training – Used LEAN process 5S & MSRP

Principes du LEAN

Les 3 premiers principes du LEAN :

- ✓ Le processus conduit aux résultats



- ✓ Penser global, agit local



- ✓ Ne pas juger, ne pas blâmer

Chantier LEAN - 5S

Etape 1 : **Seiri** Oter l'inutile



Etape 2 : **Seiton** Ranger



Etape 3 : **Seiso** Décrasser pour Détecter les anomalies



Etape 4 : **Seiketsu** Rendre évident



Etape 5 : **Shitsuke** Être discipliné



Principes du LEAN - MUDAS

Les 7 MUDAS :

- ✓ **Surproduction**
- ✓ **Stock**
- ✓ **Attente**
- ✓ **Transport**
- ✓ **Mouvement**
- ✓ **Défaut – Non qualité**
- ✓ **Processus**

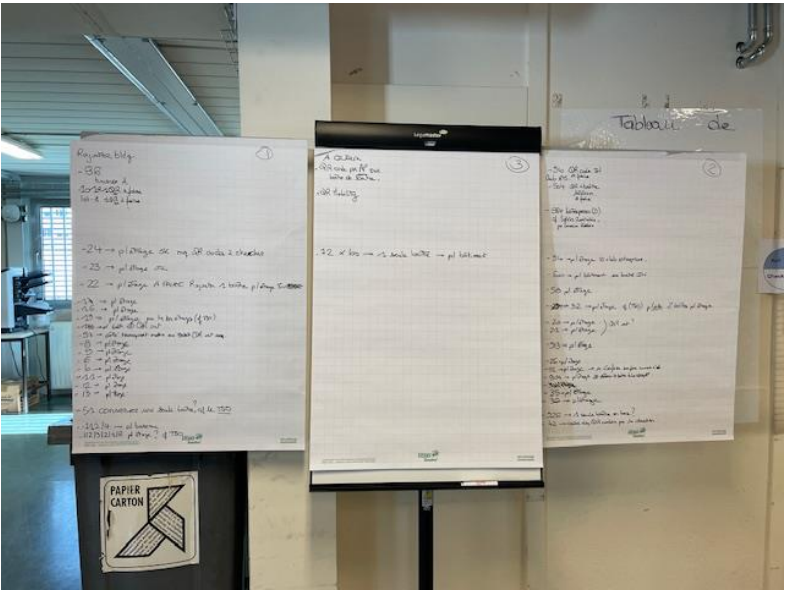
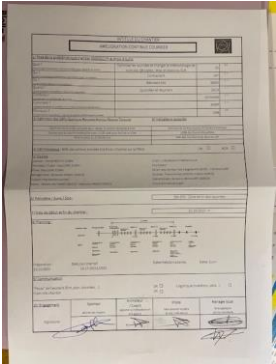


Intensive days

Intensive days:

LEAN training - 5S - Brainstorming

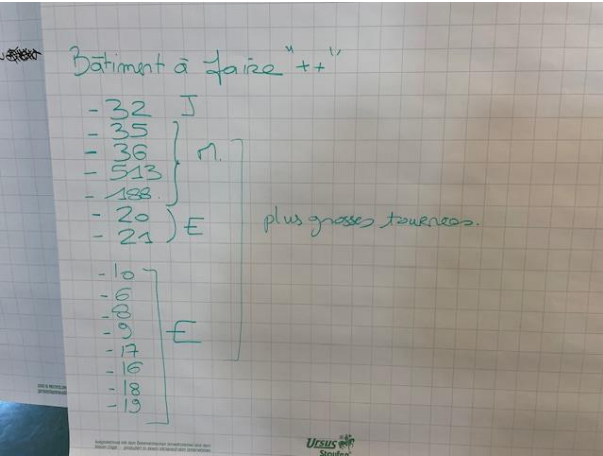
Req	Tour	Distribution	Count of Bureau Box	Sum of Grand Total counter	Wise de bureau par 100 jours	Count wise bureau box	Partie
24	PM3	Par étage	5	21	35	3%	3 0.29%
25	PM3	Par étage	2	23	33	6%	5 0.48%
22	PM3	Par bureau --> par étage ?	2	30	7%	8 0.7%	
35	PM3	Par bureau --> par étage ?	3	35	9%	10 0.87%	
17	PM3	Par bureau --> par bâtiment ?	2	33	8%	14 1.25%	
188	AM2	Par bureau --> à priori par bâtiment ?	4	7	12%	17 1.54%	
57	PM2	Par bureau --> par étage ?	3	36	13%	17 1.54%	
104	PM2	Par étage	10	33	13%	29 2.60%	
602	PM2	Par bâtiment	2	9	14%	34 3.0%	
8	PM3	Par bureau --> par étage ?	5	33	15%	41 3.6%	
38	PM3	Par bureau --> par bâtiment ?	7	15	18%	42 4.0%	
176	AM2	Par bâtiment	1	5	20%	50 4.5%	
54	PM2	Par étage mais changer la distribution au 1	14	52	22%	62 5.6%	
51	PM2	Par bureau --> par étage ?	6	33	23%	68 6.3%	
36	PM3	Par bureau --> par étage ?	6	33	23%	74 6.7%	
52	PM3	Par bureau --> par étage ?	6	35	24%	75 6.8%	
107	PM3	Par bâtiment	5	11	25%	86 7.8%	
272	AM2	Par bâtiment	5	10	26%	86 7.8%	
9	PM3	Par bureau --> par étage ?	10	39	26%	92 8.4%	
51	PM2	Par bureau à mettre par étage ou par bâtiment ?	6	11	28%	113 10.3%	
152	AM2	Par bureau	45	89	30%	111 10.0%	
53	PM3	Par bureau	18	21	30%	155 14.0%	
100	PM3	Par bureau	4	24	29%	156 14.3%	
31	AM2	Par bureau	10	67	30%	166 15.1%	
6	PM3	Par bureau --> par étage ?	10	15	34%	169 15.3%	
600	AM2	Par bureau --> par bâtiment ?	5	5	30%	206 18.8%	
51	AM1	Par bureau	7	23	30%	210 19.2%	
58	AM1	Par bureau --> par étage ?	4	9	31%	218 19.8%	
1	PM3	Par bureau	18	39	31%	242 22.0%	



Intensive days

Following brainstorming:

Prototype done in order to visualize the future improvement



Follow-up days

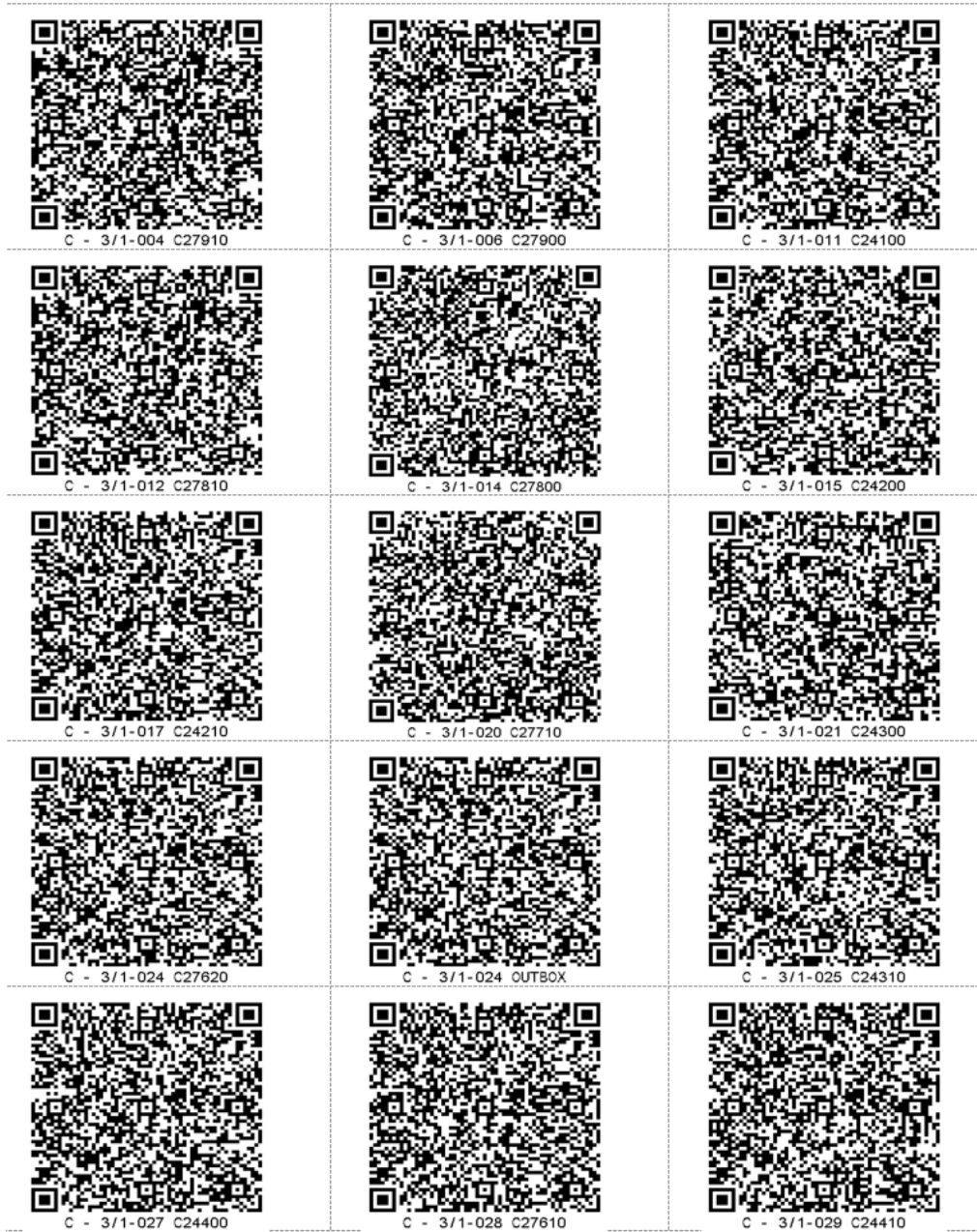
2 type of rounds are tested following the prototype

One solution has been adopted by the whole team



Follow-up days

New QR codes creation for Snow application



Follow-up days

Labelling of folders and sorting mailbox organization

AIS update



New standards - examples

- New standards for the round sorting for new arrivals
- New maps for each round

Tournée - E	
6167	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
86	Une boîte d'arrivée.
3179	Une boîte d'arrivée.
3196	Une boîte d'arrivée.
3162	Une boîte d'arrivée.
3150	Une boîte d'arrivée.
55	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée (1er).
56	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée (Rdc).
104	Une Boîte de sortie au R et 1er et distribution par étages S-R-1.
156	Une boîte d'arrivée.
20 - 21	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
25	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
15	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
22	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
23	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
24	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
579	Une Boîte de sortie (sur demande) et une boîte d'arrivée.
107-A	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée.
107-B	Une boîte d'arrivée.
10	Boîte de sortie dans chaque couloir et distribution du courrier par bureau.
8	Boîte de sortie dans chaque couloir et distribution du courrier par bureau.
9	Boîte de sortie dans chaque couloir et distribution du courrier par bureau.
6	Boîte de sortie dans chaque couloir et distribution du courrier par bureau.
29	Deux Boîtes de Sorties, une à l'entrée et une au 2911-08 plus distribution par burea
16	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée par étage.
17	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée par étage.
18	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée par étage.
19	Une Boîte de sortie et une boîte d'arrivée par étage.
109	Une boîte d'arrivée.



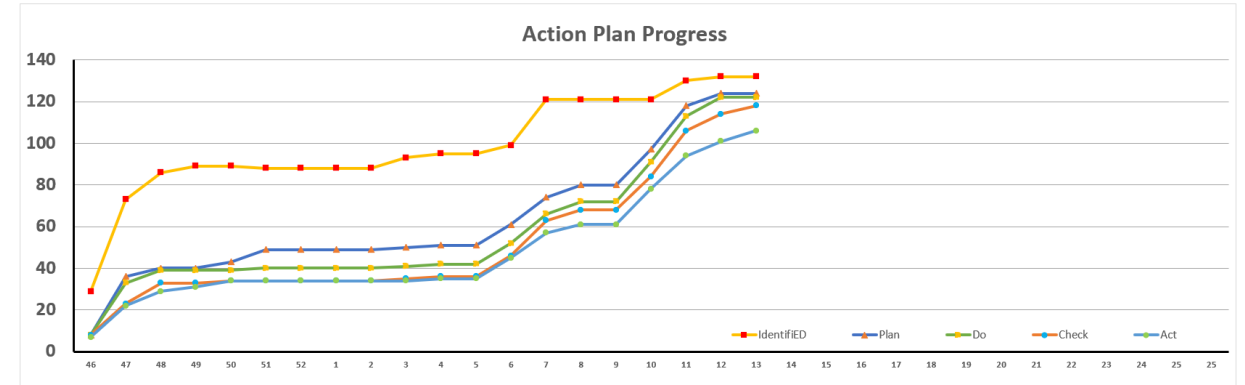
PDCA follow-up

Semaine actuelle	12	IDENTIFIER 128
Nombre d'action en cours	50	PLANIFIER 128
Nombre d'actions soldées	97	DEVELOPER 134
% 66%		CONTROLLER 107
		ANCHER 96

80%

PDCA MAIL Action Plan

N°	Context/Analyse/Source	Problème	Cause	Solution / Action	Prior	Date Identif	Planific	Date Clé	PDCA	Date Solde	Commentaires
1	SS-145	Rangement des palettes stockées au bureau du courrier	pas assez d'espace dans la zone de tri	EDH à faire pour transférer au B.870		16-11-23	Niamtu		A	25-11-23	EDH 10026261
1.1	SS-145	Rangement des palettes stockées au bureau du courrier	pas assez d'espace dans la zone de tri	filmer les palettes qui doivent partir		16-11-23	Niamtu		A	16-11-23	
2	SS-145	Mobilier présent dans la zone de tri qui ne sert pas	Manque d'espace et non utilisation	EDH à faire pour transférer au B.133		16-11-23	Niamtu		A	23-11-23	EDH 10026156
3	SS-145	Mobilier présent dans la zone de tri qui ne sert pas	Manque d'espace et non utilisation	demandeur si certains mobiliers pourraient être utiles aux autres services BEMCO		16-11-23	Niamtu	01-02-24	A	13-02-24	destination 129
4	SS-145	présence de cartons vides		Mise au déchet		16-11-23	Niamtu		A	16-11-23	
5	SS-145	Stockage d'ancien Bulletin au cas ou	Pour les personnes n'ayant pas reçu leur bulletin	Ne garder que 2 mois et ensuite jeter		16-11-23	Niamtu		A	30-11-23	
5.1	SS-145	Stockage d'ancien Bulletin au cas ou	Pour les personnes n'ayant pas reçu leur bulletin	Faire un standard pour les bulletins à garder durant 2 mois (selon quantité)		16-11-23	Alexandra		X Arrêt		plus nécessaire de garder des bulletins la quantité va être revue à la baisse
5.2	SS-145	Stockage d'ancien Bulletin au cas ou	Pour les personnes n'ayant pas reçu leur bulletin	Demande à Anais SCHAEFFER si il y a besoin qu'on en garde		16-11-23	Alexandra	01-12-23	A	01-12-23	
5.3	SS-145	Stockage d'ancien Bulletin au cas ou	Pour les personnes n'ayant pas reçu leur bulletin	voir si possibilité de diminuer le nombre de bulletin qu'il faudrait imprimer		30-11-23	Alexandra	01-12-23	A	01-12-23	
6	SS-145	Installation étiquette à cote de la mail bag machine	étiquette pas ergonomique et safe	Faire un ticket pour la mise en place		16-11-23	Elsa		A	23-11-23	ticket n°RQZ475148
7	SS-345	Nettoyage approfondi		Demande de nettoyage intensive - ticket à faire		16-11-23	Elsa		A	23-11-23	ticket n°RQZ474870 - poussière Ok mais pas le sol
8	SS-145	Présence de divers déchets		Mise au rebut		16-11-23	Alexandra		A	16-11-23	
9	SS-145	Fourres inutilisées suite changement distribution		Les mettre au rebut		16-11-23	Alexandra		A	16-11-23	
7.1	SS-345	Nettoyage approfondi		Demande de nettoyage intensive sol - ticket à faire		08-12-23	Elsa	08-12-23	X Arrêt		plus besoin
10	SS-145	Commande de 2 cartouches quadrant				16-11-23	Elsa		A	08-11-23	relance à faire
10.1	SS-145	Commande de 2 cartouches quadrant	Pas de repère de niveau de commande	Mettre en place un standard de niveau de commande		16-11-23	Alexandra		A	08-12-23	
11	Processus	Manque des étiquettes IN et OUT sur les boîtes		coller les étiquettes manquantes sur les boîtes		16-11-23	Fabien		A	08-12-23	
12	Processus	Manque des étiquettes numero de boîtes sur les boîtes physiques		Faire un inventaire des étiquettes manquantes		16-11-23	Fabien		A	08-12-23	stand by attente changement mailbox relevé fait
12.1	Processus	Manque des étiquettes numero de boîtes sur les boîtes physiques	voir le relevé des numero de boîte mots quand les tournées seront modifiées			08-12-23		01-02-24	A	07-02-24	
13	Processus	Création des nouvelles étiquettes QR code pour les bâtiments qui ne change pas de type de distribution	Nouvelle procédure pour le scan des QR codes	Générer les nouvelles étiquettes QR CODE + LOCALISATION + MAILBOX number		16-11-23	Elsa		C		
13.1	Processus	Création des nouvelles étiquettes QR code pour les bâtiments qui ne change pas de type de distribution	Nouvelle procédure pour le scan des QR codes	Acheter les formats d'étiquettes adéquates faire un test		16-11-23	Elsa	08-12-23	A	22-12-23	
13.2	Processus	Création des nouvelles étiquettes QR code pour les bâtiments qui ne change pas de type de distribution	Nouvelle procédure pour le scan des QR codes	Fait dimension sur fourne pour les étiquettes imprimées sur lycro		23-11-23	Elsa		A	07-02-24	
14	Processus	Formations des nouveaux sur les particularités lors des tournées	il existe des spécificités concernant les entrées des bâtiments ou les bâtiments qui ont 2 entrées mais qui ne se rejoignent pas	Créer des étiquettes standardisées pour les particularités		16-11-23	Thierry	30-11-23	C		en cours -> relance Niamtu



WEEK	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Identified	29	73	86	89	89	88	88	88	88	93	95	95	99	121	121	121	121	130	132	132												
Plan	8	36	40	40	43	49	49	49	49	50	51	51	61	74	80	80	97	118	124	124												
Do	8	33	33	39	39	40	40	40	40	41	42	42	52	66	72	72	91	113	122	122												
Check	8	23	33	33	34	34	34	34	34	35	36	36	46	63	68	68	84	106	114	118												
Act	7	22	29	31	34	34	34	34	34	34	34	34	35	35	35	45	57	61	61	78	94	101	106									
DEFI 80 % IA	24%	30%	34%	35%	38%	39%	39%	39%	39%	37%	37%	37%	45%	47%	50%	50%	64%	72%	77%	80%												



KPI Follow-up

Date	Nombre de boite avant le chantier	Buildings Boites retirées	Nombre de boites enlevées	Total
				41%
				Taux
15-12-23	2644	multiple buildings	448	17%
23-01-24	2644	B.35	34	1%
23-01-24	2644	B.32	178	7%
	2644	B.11 - 12 - 13	116	4%
	2644	B.20 & 21	50	2%
	2644	B.6 & 9 & 10	101	4%
	2644	B.22	29	1%
	2644	B.18-19	68	3%
	2644	B.16-17	49	2%

Réunion Hebdo - Participation attendue			
	Attendus	Présents	Taux de participation
	5	4	80%
	5	5	100%
	5	3	60%
	5	5	100%
	5	3	60%
	5	5	100%
	5	5	100%
	5	4	80%
	5	4	80%
Journée de suivi	5	4	80%
	5	4	80%
	vacs Elsa		
Journée de suivi	5	4	80%
	5	3	60%

RESULTS

**5 rounds instead of 6
2 or 3 times a week**

**Reorganisation of the sorting area
41 % decrease**

100 % QR code labelled

GEMBA FINAL

BEFORE



AFTER



GEMBA Round M & former round A

BEFORE



AFTER



GEMBA Round Z & E

BEFORE



AFTER



GEMBA Rounds J & C

BEFORE



AFTER



