

Le Lean dans les Services

Synthèse et Documents

➤ Le 27 novembre 2007

➤ A La Maison
des Polytechniciens

12, rue de Poitiers
75007 Paris

En synthèse

- La journée a permis de revisiter les grands principes du lean et de les éclairer par des témoignages toujours passionnants, parfois surprenants d'innovation :
 - le lean est une démarche d'amélioration au service des clients
 - qui délivre :
 - réduction des délais
 - réduction des charges
 - amélioration de la qualité
 - et qui s'obtient par le développement des collaborateurs.
- Elle a été l'occasion d'échanger sur les politiques de déploiement du lean et d'aborder notamment les thèmes suivants :
 - dans quels domaines des services peut-on conduire des démarches lean ?
 - qu'apporte le lean par rapport à d'autres démarches, telles que le six sigma, ISO ou CMMI ?
 - comment former ses experts lean ?

MATINEE

Dan Jones

- Lean Enterprise Academy

Catherine Chabiron

- Faurecia

Hugo Heitz

- BNP Paribas

Simon Smith

- General Electric

APRES-MIDI

Michaël Ballé

- Institut Lean France

Murielle Cagnat-Fisseux et
Franck Pivert

- Club Lean Six Sigma
IBAQ

Nicholas Stampf

- BNP Paribas

David Jacquemont

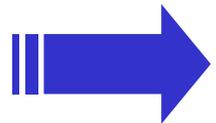
- Mc Kinsey

Organisation et animation de la journée :

Marie-Pia Ignace – Institut Lean France

Introduction au document

- Vous trouverez dans ce document des ressources sur le lean dans les services :
 - 5 jeux de transparents correspondants à des présentations du 27 novembre,
 - des extraits sonores,
 - des liens vers des pages internet permettant d'en savoir plus sur les sujets évoqués.



Pour y accéder :

- affichez le document sous forme « diaporama »
- puis cliquez sur les liens.

Dan Jones

Chairman - Lean Enterprise Academy



Dan Jones nous a expliqué comment le lean, mis au service des clients, permet d'améliorer les processus et d'accompagner la croissance des entreprises.

Les idées qu'il a exprimées sont reprises dans les documents suivants :

Articles :

["What is lean ?" Dan Jones – 09/07](#)

["One third of the way to lean ?" Dan Jones – 06/07](#)

(les liens conduisent à une traduction en français réalisée par le [Projet Lean Entreprise](#))

Livre :



Il a ensuite répondu aux questions des participants. En voici 2 extraits :

Ecouter :

[Système de management dans une démarche lean \(3'42\)](#)

[Lean et six sigma \(1'32\)](#)

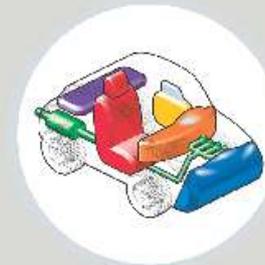
Catherine Chabiron

faurecia

Technical perfection, automotive passion.

Lean Office

Catherine Chabiron
Process Improvement Director
Faurecia



ILF – Le Lean dans les services – 27 Nov 2007

Cliquer sur l'image pour télécharger la présentation

Hugo Heitz

Une démarche lean dans l'IT

Institut Lean France 27/11/2007
Journée « Lean dans les services »

Technologies & Processus / Information Technology & Processes (ITP)
BNP PARIBAS

Hugo HEITZ

« *Supporting **your** business
is **our** business* »

Simon Smith

Director – Customer Centricity EMEA
General Electric Money Bank

Titre de la présentation :

- « Listen, Act & Grow » Creating a customer culture...
- Simon Smith explique comment l'ambition de croissance de General Electric est soutenue par trois démarches complémentaires et cohérentes :
 - le lean et le six sigma pour l'amélioration des processus
 - les « Insights tools » pour connaître les attentes du client et créer des offres différentiantes
 - le « Net Promoter Score » (NPS) et les « Customer Experience Councils » (CEC), qui rappellent constamment au management :
 - la nécessité de développer la loyauté des clients pour développer l'entreprise,
 - la nécessité de changer de perspective, de se focaliser sur l'impact des offres sur les clients et de dépasser les silos fonctionnels,

Cette présentation n'est pas disponible pour des raisons de confidentialité.

- Ressource sur le Net Promoter Score :
 - [Article de Wikipedia : le Net promoter score](#)



Michaël Ballé

Institut Lean France

Développer les collaborateurs dans les services

Michael Ballé

Journée Lean dans les Services

Cliquer sur l'image pour télécharger la présentation

Murielle Cagnat-Fisseux & Franck Pivert

Club Lean Six Sigma IBAQ

- Murielle Cagnat-Fisseux (Société Générale) et Franck Pivot (AGF) ont présenté l'état de l'art en matière de déploiement du lean six sigma dans la banque et l'assurance.
- Pour plus d'informations : [Club Lean Six Sigma IBAQ](#)

Nicholas Stampf

BNP Paribas
(2 présentations)



ACE

Histoire
d'une
expérience

Cliquer sur l'image pour télécharger la présentation

David Jacquemont

Mc Kinsey



CONFIDENTIAL

Developing high potential "Expert" : description, organization and approach

Institut Lean France the 27th of November

This report contains information that is confidential and proprietary to McKinsey & Company, Inc., and is intended solely for the use of the individual named herein. It is not to be distributed outside the individual named herein without the prior written consent of McKinsey & Company, Inc. This report is not to be used for any other purpose, and its use for any other purpose is strictly prohibited.

Cliquer sur l'image pour télécharger la présentation

Prochaine journée technique
du lean dans les services
le 22 octobre 2008 à Paris
Réservez votre date !

Pour proposer un témoignage :
<mailto:m.ignace@leanfrance.fr>