

3^{ème} journée du lean dans les services Paris, le 9 décembre 2009

Destruction créatrice et lean

La *destruction créatrice* désigne le processus de disparition de secteurs d'activité conjointement à la création de nouvelles activités économiques. L'innovation est la force motrice de ces évolutions, qui se traduisent, selon les économistes, par une croissance sur le long terme pour les entreprises qui savent les identifier et les déployer.

L'innovation provient de plusieurs origines dont font partie « les nouvelles formes d'organisation et de management ». Le lean entre clairement dans cette catégorie. Les premières entreprises de service à l'avoir mis en œuvre, de General Electric à BNP Paribas, obtiennent des résultats incontestables en matière d'efficacité opérationnelle, avec des impacts clairs sur le développement de leur chiffre d'affaires (cf les témoignages des journées 2007 et 2008 du lean dans les services organisées par l'Institut Lean France).

Il y a donc un intérêt stratégique à comprendre comment déployer le lean dans son organisation pour sécuriser son processus de *destruction créatrice*.

Deux livres remarquables ont été publiés sur le sujet en 2009 :

« *Lean Manager* », de Freddy et Michaël Ballé, montre comment dépasser le déploiement d'outils lean pour obtenir la transformation de l'entreprise.

« *Chasing the rabbit* », de Steven Spear, démontre sur des cas réels que les entreprises qui appliquent les principes du lean management obtiennent des avantages compétitifs majeurs.

Quels sont alors ces principes, à connaître pour pouvoir ensuite les déployer dans sa propre organisation ? S. Spear les décrit ainsi :

- construire un environnement visuel dynamique qui révèle les problèmes opérationnels,
- attaquer et résoudre ces problèmes, un par un, à l'endroit où ils apparaissent, avec les collaborateurs,
- apprendre de la résolution de problème et diffuser cette connaissance dans l'entreprise,
- transformer les managers pour qu'ils animent la démarche d'amélioration continue.

La troisième journée Lean et Services de l'Institut Lean France a pour objectif d'explorer ces principes, dans le domaine des services, pour mieux comprendre quels bénéfices en tirer et comment les mettre en œuvre.

PROGRAMME DE LA JOURNEE

9h00 – 9h15

Introduction

Marie-Pia IGNACE – Membre fondateur de l'Institut Lean France

9h15 – 10h00

Obeya Room - de la collaboration des experts à l'esprit d'équipe

Cyrille PARRY et Pierre JANNEZ – Nokia Siemens Network

Construire un environnement visuel pour le pilotage de projets télécoms afin d'identifier les problèmes et de les résoudre un par un, avec l'équipe. Présentation des résultats en matière de délais et de fiabilisation des déploiements dans un contexte économique où le *time to market* est critique.

10h00 – 10h45 **Rendre visible les flux dans les services**

Sofiane BOUCHEIKH – Operae Partners

Comment appliquer les principes industriels du lean dans le domaine des services ? Tour d'horizon de pratiques de management visuel dans des domaines variés – back offices, RH et Finances : exemples d'idées proposées et mises en oeuvre par des équipes opérationnelles, bénéfiques obtenus.

Pause

11h00 – 11h45

Documentation technique : voir le processus pour l'améliorer

Daniel BURLON – SNECMA

Augmenter la capacité et réduire le lead time grâce à une approche value stream map. Présentation d'un projet réussi, ayant un ROI de 6 mois.

11h45 – 12h30 **Diffuser le savoir à travers l'entreprise**

Catherine CHABIRON – Faurecia

Comptabilité, Finance, IT : quelle provienne de succès ou d'échecs, comment partager la connaissance obtenue lors des démarches lean d'une équipe aux autres ? Synthèse de 5 ans de pratique dans une entreprise implantée dans 29 pays, avec 190 sites de production.

Déjeuner

14h00 – 15h00 **Libérer la créativité de 1600 collaborateurs**

Emanuela BEVILACQUA – BNL (filiale italienne de BNP Paribas)

Retour sur 3 ans de déploiement réussi du lean dans les back offices : méthodes et résultats. Puis mise en perspective des nouveaux défis : comment obtenir des managers qui animent tous les jours l'amélioration ?

15h00 – 16h00 **Déployer le lean dans une organisation multi-nationale**

Francis LACROZE - SGS

SGS, leader mondial du test et de la certification des entreprises, investit continuellement sur ses méthodes afin de développer sa compétitivité. En quoi le lean apporte-t-il de nouvelles perspectives ? Comment le déployer dans une organisation de 1000 sites ?

Pause

Expertise lean

16h30 – 17h30 **Lean manager**

Michael BALLE - Membre fondateur de l'[Institut Lean France](#)

Si les projets permettent d'obtenir des résultats rapides, la question principale posée aux entreprises qui s'engagent dans une démarche lean est bien de transformer la culture de l'entreprise pour obtenir un avantage compétitif durable. Comment font-elles ?

Michael Ballé est co-auteur du « Gold Mine », Shingo Prize, et du « Lean Manager ». Il anime la chronique [Gemba Coach](#) du Lean Enterprise Institute.

Trois bonnes raisons de participer

1. une opportunité unique de visiter une obeya room

L'obeya room est le mode de pilotage de projet développé par Toyota pour concevoir de nouveaux véhicules, dont par exemple la Prius. L'obeya permet de réduire les délais de conception de moitié tout en assurant la fiabilité du produit livré. Elle est considérée comme une percée en matière de conduite de projet.

L'Institut Lean France vous offre l'opportunité de visiter une obeya room et d'échanger avec des experts sur sa conception et son mode d'animation.

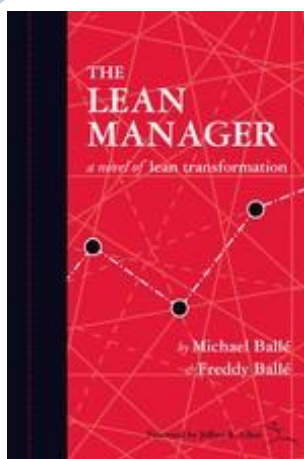
2. l'échange avec d'autres praticiens

Enfin un lieu dans lequel on peut échanger sur des pratiques du lean dans les *services* ! Les interventions mais aussi les moments de pause sont l'occasion de découvrir comment d'autres abordent des sujets tels que la conduite d'un projet, le déploiement dans une organisation et l'animation du management. Et de partager les résultats obtenus...

3. l'accès à une source fiable sur le lean

L'Institut Lean France est une association à but non lucratif. Nous n'avons pas d'agenda caché, notre seul objectif est de diffuser le lean le plus largement au sein des entreprises françaises car nous pensons qu'il s'agit d'une opportunité réelle d'améliorer notre compétitivité, dans le respect des personnes.

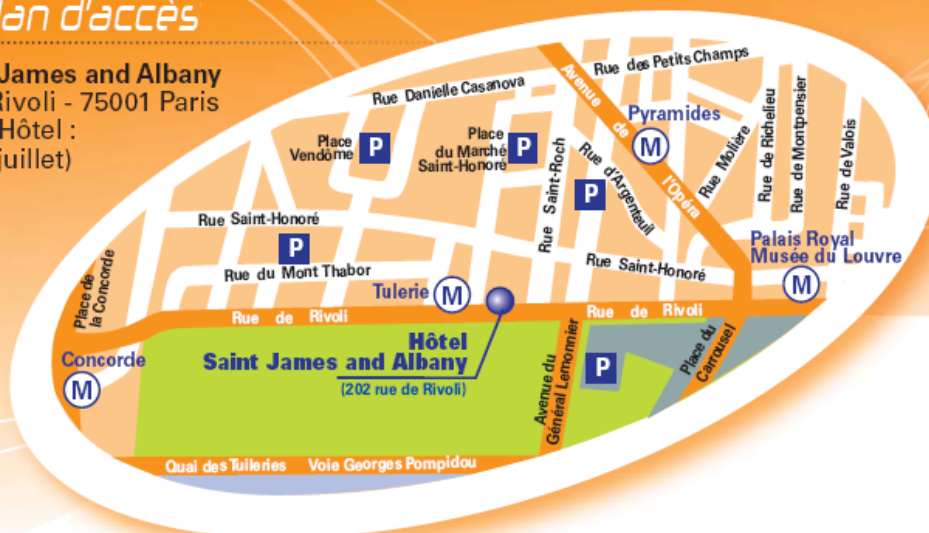
Nous représentons en France le Lean Global Network, créé par Dan Jones et Jim Womack. Nous partageons une expertise de haut niveau, validée par les meilleurs experts internationaux.



Le nouveau livre de Freddy et Michaël BALLE est offert aux 30 premiers inscrits.

Plan d'accès

Hôtel Saint James and Albany
202 rue de Rivoli - 75001 Paris
(entrée de l'Hôtel :
6 rue du 29 juillet)



- > **Métros** : Tuileries Ligne 1, Pyramides Lignes 7, 14), Concorde (Lignes 1, 8 et 12)
- > **Bus** : Tuileries (Ligne 72).
- > **Aéroports** : Liaison Bus Aéroport Orly et Aéroport Roissy Charles de Gaulle à l'arrêt Opéra.
Roissy Charles De Gaulle 40 minutes (30 Km), prendre le *RER ligne B* jusqu'à Châtelet les Halles et changer pour la *ligne 1* direction La Défense. Descendre à Tuileries.
Aéroport Orly 45 minutes (20 Km), prendre le *RER ligne C* jusqu'à Antony et changer pour la *ligne B* jusqu'à Châtelet les Halles. Changer pour la *ligne 1* direction La Défense et descendre à Tuileries.
- > **Gares** : **Gare du Nord** (Eurostar) : 10 minutes, prendre le *RER ligne B* ou *D* jusqu'à Châtelet les Halles et changer pour la *ligne 1* du métro direction La Défense. Descendre à Tuileries.
Gare de Lyon : 10 minutes, prendre la *ligne 1* du métro direction La Défense. Descendre à Tuileries.

Contact

Jean-Michel BOUZON
Tél : 33 (0)4 26 03 06 91
e-mail : jm.bouzon@leanfrance.fr
BP 40 004 - 42651 Saint-Jean-Bonnefonds cedex 1

Inscriptions

Samhia PEYROT
Tél : 33 (0)4 26 03 06 93
e-mail : s.peyrot@leanfrance.fr

Je m'inscris

Directement sur le site internet : www.institut-lean-france.fr - rubrique « La Boutique »
ou en renvoyant le coupon ci-dessous par fax au 04 77 38 12 74

Bulletin d'inscription > Journée Thématique Institut Lean France du 9 décembre 2009

Nom, Prénom _____ Fonction _____
Entreprise _____ Service _____
Adresse _____
Code postal _____ Ville _____
Tél. _____ Email _____

Tarif : 500.00 € TTC (418.06 € HT)

Règlement par chèque à l'ordre de l'Institut Lean France - BP 40 004 - 42651 Saint-Jean-Bonnefonds cedex 1