

Les Journées
Thématiques



Le Lean dans les services



➤ Le 7 décembre 2010

➤ Cercle National des Armées

8, place Saint-Augustin
75008 PARIS

> www.institut-lean-france.fr

Nouveaux horizons

Dix ans après les premières expérimentations du Lean dans les services, l'ILF vous propose de partager trois leçons issues des expériences conjointes des entreprises et organisations les plus engagées dans le Lean, ainsi que des réflexions conduites par les experts mondiaux du Lean Global Network :

- 1 Le client s'impose comme le seul levier pérenne de l'amélioration. Il donne du sens aux efforts des équipes et oriente toute la démarche d'amélioration.
- 2 Le Lean transforme le management autant qu'il transforme les opérations. Cette double transformation doit réussir, en parallèle, si l'on veut obtenir des résultats sur le long terme.
- 3 Il faut trois ans de transformation lean pour qu'une entreprise restaure sa rentabilité et offre des services vraiment différenciants.

Cette journée thématique 2010 vous permettra de rencontrer les pionniers du Lean dans les services. Ils acceptent ce jour là de partager leurs expériences et leurs propres conclusions sur ce qui fonctionne ou non, telles que :

- ▶ Comment les Directions Générales choisissent et orientent leurs initiatives Lean en fonction de leurs ambitions stratégiques.
- ▶ Comment construire leur modèle économique afin de relier amélioration opérationnelle et résultats économiques.
- ▶ Comment exploiter leurs contacts avec leurs clients comme autant d'opportunités de kaizen afin de réduire les coûts tout en améliorant le service rendu.
- ▶ Quelles sont les compétences que le management doit acquérir pour soutenir le déploiement du Lean et comment les acquérir.

> Invité d'honneur

Michaël BALLE



Co-fondateur de l'Institut Lean France et du projet Lean Entreprise, Michaël BALLE anime la chronique Gemba Coach du Lean Enterprise Institute, fondé par Jim WOMACK.



Co-auteur des deux livres «The Gold Mine» et «The Lean Manager» tous deux primés respectivement en 2006 et 2010 du prestigieux Shingo Prize.

> Rendez-vous le 7 décembre 2010 à Paris

7 décembre 2010

Journée thématique « Le Lean dans les Services »

8h30 - 9h00 Accueil des participants

9h00 - 10h00 **Manager par les chiffres dans les organisations Lean**
Marie-Pia IGNACE, Chairman, Institut Lean France

10h00 - 11h00 **Lean Entreprise 2.0 :**
Transformer l'entreprise par la maîtrise des processus
Yves CASEAU, Vice-Président de Bouygues Telecom,
en charge des Services et de l'Innovation

Pause

11h30 - 12h30 **Une administration à visage humain**
La méthode Lean pour améliorer la qualité de l'accueil
Arnaud LACAZE, Chef du Service «Projets»
à la Direction générale de la modernisation de l'Etat

Déjeuner

14h00 - 15h00 **De la voix du client à l'amélioration des processus**
Stéphane BOYER, Directeur Kaizen et Relations Clientèle, Toyota France

15h00 - 16h00 **Déployer le Lean lors d'un rachat d'entreprise**
Philippe PEDROTTI, Directeur de l'Organisation,
Findomestic - Groupe BNP Paribas

Pause

16h30 - 17h30 **Le Lean comme méthode de développement personnel**
Michaël BALLE, Institut Lean France

8 décembre 2010 - Formations Institut Lean France

L'Institut Lean France propose trois sessions de formation sur les aspects Lean & Management dans les services :

- ▶ Déploiement de la stratégie Lean.
- ▶ Le A3, outil de résolution de problème.
- ▶ TWI : standardisation et formation.

Pour plus d'informations, consultez la page «Formations» du site de l'Institut Lean France :
<http://www.institut-lean-france.fr>.

Plan d'accès

Métro :

Ligne 9, station Saint Augustin
Ligne 14, station Gare Saint Lazare

Bus :

94, 84, 32, 28, 80, 43



Cercle National des Armées

La Maison des Officiers de France

8, place Saint Augustin 75008 Paris
Tél. : 01 44 90 26 26 - Fax : 01 45 22 17 78
<http://www.cnaparis.com>

Contacts

Jean-Michel BOUZON
Tél. : 33 (0)4 26 03 06 91
e-mail : jm.bouzon@leanfrance.fr

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



Inscriptions

Directement sur le site de l'Institut Lean France
<http://www.institut-lean-france.fr>
pour la journée thématique et les formations.

Par fax au 33 (0)4 77 38 12 74 (uniquement
pour la journée thématique) en renvoyant le
bulletin ci-dessous.

Bulletin d'inscription

> Journée thématique « Le Lean dans les services » du 7 décembre 2010

Nom, Prénom	<input type="text"/>	Fonction	<input type="text"/>
Service	<input type="text"/>	Entreprise	<input type="text"/>
Adresse	<input type="text"/>	Code postal	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>	Tél. :	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>	Fax :	<input type="text"/>
		Siret :	<input type="text"/>
		Code NAF	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Effectif <input type="text"/>

Je m'inscris

Tarif 600 € TTC pour la journée thématique

Participation individuelle aux frais incluant le déjeuner, les pauses et la documentation.

Modalités :

Coupon à renvoyer par fax au 33 (0)4 77 38 12 74
Règlement par chèque à l'ordre de l'Institut Lean France
BP 40004 - 42651 Saint Jean Bonnefonds Cedex 1

avant le 1er décembre 2010