

# 7<sup>ème</sup> journée Lean dans les Services & les Fonctions Support

## Lean : une stratégie porteuse d'innovation et de croissance

Le Lean Management apporte agilité et dynamique, il privilégie le développement des compétences et des savoirs, au profit des améliorations de tous les jours et des innovations qui comptent.



**Partagez le point de vue des dirigeants** : pourquoi engagent-ils leur entreprise dans une transformation Lean ? Comment le Lean peut-il contribuer à créer un avantage concurrentiel ?



**Réfléchissez à la mise en œuvre** : pilotes ou chefs de projets Lean dans les services, comment ont-ils posé leurs interventions ? Comment ont-ils été accueillis ? Ont-ils réussi ?



**Et enfin, co-construisez une synthèse** : participez aux ateliers, apportez vos questions et vos témoignages et partagez en groupe



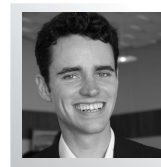
**Inscrivez-vous dès à présent**  
sur notre site [www.institut-lean-france.fr](http://www.institut-lean-france.fr)

Rendez-vous à la Maison de la Cité Internationale Universitaire  
17 boulevard Jourdan, Paris 14<sup>e</sup>

Mercredi 6 juillet 2016

Masterclasses Espaces Diderot, Paris 12e

## Masterclass n°1



### Le Lean management en milieu hospitalier

animée par **Benjamin Garel de l'AP-HP**

Le milieu hospitalier est un milieu complexe où il n'est pas toujours facile de parler de performance et d'amélioration continue. Et pourtant, les enjeux y sont majeurs (risque d'erreur médicale, efficacité du soin aux patients, risques d'infection), la complexité de l'organisation et les interactions entre les différents acteurs sont difficiles à maîtriser (formalités administratives, urgences, gestion des sorties complexes, soins, interventions au bloc).

Benjamin Garel, chef de projet à l'Ap-HP et membre de l'Institut Lean France, se passionne pour le Lean en milieu hospitalier depuis plusieurs années. Il vous montrera comment il a abordé cette complexité et surtout, comment il a progressivement transposé les concepts et outils du Lean management à l'hôpital.

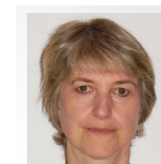
Vous aborderez en particulier avec lui les particularités du bloc opératoire, le calcul des indicateurs, le dimensionnement des vacations et les méthodes d'amélioration opérationnelle au bloc opératoire. Un point spécifique portera sur les urgences.

Vous échangerez également sur la gestion des lits, la réduction de la DMS (Durée Moyenne de Séjour) et sur les outils de résolution de problèmes.



**Public cible : les personnes impliquées dans les démarches d'amélioration en milieu hospitalier**

## Masterclass n°2



### Le Lean en questions

animée par **Cécile Roche de Thales**

L'art du Lean est d'apprendre à naviguer dans le brouillard et il n'y a qu'une seule façon d'y arriver : en faisant grandir les personnes. Ce n'est pas de la méthode, ni du processus, c'est de l'humain !

Comment réussir ? En gardant à l'esprit que le Lean est avant tout une démarche d'apprentissage. Il s'agit d'apprendre à avancer dans le brouillard, avec un objectif clair, et de faire mieux, mais dans un environnement incertain et changeant. Apprendre, c'est l'art de poser des questions avant de vouloir donner des réponses.

Considérer le Lean comme une démarche apprenante éclaire les difficultés rencontrées d'une façon différente. Lors de cette journée, Cécile Roche, directrice Lean et Agile du groupe Thales et membre de l'Institut Lean France, illustrera, à travers vingt exemples, les questions les plus fréquemment rencontrées.



**Public cible : les managers, dirigeants et responsables de démarche Lean ou amélioration continue**

Inscrivez-vous dès à présent sur notre site [www.institut-lean-france.fr](http://www.institut-lean-france.fr)

Jeudi 7 juillet 2016

# Journée Lean dans les Services et les Fonctions Support Maison Internationale de la Cité Universitaire de Paris

## RETOURS D'EXPERIENCE AU CHOIX :

9h	Accueil café
9h30	<b>Présentation de la journée</b> par Catherine Chabiron
9h35	<b>Le Lean management dans une direction financière</b> Odile Schmutz, directrice financière du groupe <b>Randstad</b>
10h15	<b>Le Lean management pour améliorer la satisfaction des passagers à l'aéroport</b> Valérie Senentz, directeur du Terminal Sud de l'aéroport de Paris Orly
11h	Pause café
11h30	<b>Ateliers participatifs au choix ou Jeu de billes de Deming</b>
12h30	Pause déjeuner
14h	Retours d'expérience au choix <b>1</b> ou <b>2</b>
14h45	<b>Le Lean a changé ma vision de l'entreprise</b> Frédéric Fiancette, jusqu'à récemment directeur des opérations de Watts Water France
15h30	Pause café
16h	<b>Comment le Lean fait le lien entre les enjeux service de l'entreprise et le quotidien opérationnel</b> Evelyne Magnaval, directrice services et Hugo Bourderieux, responsable projets <b>Plastic Omnium Environnement</b>
16h45	<b>La transformation Lean à l'hôpital : des exploits de pompier solitaire à la performance de l'équipe au service du patient</b> Patrick De Coster, directeur associé et Ariane Bouzette, directrice de l'amélioration continue, du développement et de la qualité du <b>CHU UCL de Namur</b>
17h30	Conclusion et fin

**1** | **Les bénéfices du Lean dans un cabinet d'expertise comptable**  
Laura de Faveri, A2C Expertise

**2** | **Focus sur le Lean Innovation : l'approche de Constellium pour réduire le time to market**  
James Boqueho, Constellium

Programme

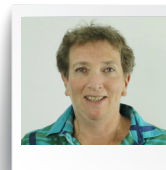


Inscrivez-vous dès à présent sur notre site [www.institut-lean-france.fr](http://www.institut-lean-france.fr)



### Présentation de la journée

Par Catherine Chabiron de l'**Institut Lean France**, animatrice de l'Académie Lean Services et Office



### Le Lean management dans une direction financière

Par Odile Schmutz, directrice financière groupe **Randstad**



Odile Schmutz, directrice financière du groupe Randstad France (acteur majeur des services en ressources humaines), nous parlera des enjeux du Lean dans l'entreprise de son point de vue de CFO (DAF). La gestion des flux et l'amélioration de la qualité sont en effet parties des fonctions finances pour s'étendre progressivement aux fonctions support. Une illustration sur les Comptabilités de Randstad France nous en sera d'ailleurs donnée.



### Le Lean management pour améliorer la satisfaction des passagers à l'aéroport

Par Valérie Senentz, directeur du Terminal Sud de l'aéroport de **Paris Orly**



Découvrez comment une démarche collaborative réunissant les compagnies aériennes, leurs prestataires et Paris Aéroport a permis d'améliorer le temps de livraison des bagages et la satisfaction des passagers à l'arrivée. La livraison bagages représente le 5ème levier de satisfaction sur une échelle de 36 : Valérie Senentz qui dirige le Terminal Sud de l'aéroport d'Orly illustrera ce retour d'expérience avec des exemples concrets.



### Ateliers au choix

#### Echangez dans les ateliers participatifs

- Comment le Lean peut nous aider à développer un avantage concurrentiel ? animé par Anne-Lise Seltzer et Sophie Lasserre, alumni de l'Académie Lean Services et Office
- Quel est le rôle du manager dans une démarche Lean, comment évoluent les pratiques, et par où commencer ? Un atelier animé par Marie-Pia Ignace, Présidente de l'Institut Lean France.

OU

#### Participez au Jeu des Billes Rouges de Deming

Le Jeu des Billes Rouges de Deming est un moyen indémodable de démontrer et démontrer nos travers managériaux. Tenter d'obtenir des résultats par objectifs, par l'incitation financière, l'injonction, ou par la sanction ne fonctionne pas mais l'approche est tellement ancrée dans nos gênes que nous ne le voyons plus. Venez jouer pendant une heure et réfléchir en groupe aux leçons qu'on en tire.

Limité à 15 participants, le jeu sera animé par Bruno Jacquemin de Hutchinson et Anne Ramon d'Air Liquide, alumni de l'Académie Lean Services et Office.



# Jeudi 7 juillet 2016

## Sessions de l'après-midi



### Retour d'expérience au choix :

#### 1 Les bénéfices du Lean au sein d'un cabinet d'expertise comptable

Laura de Faveri, conseiller de gestion au sein du cabinet normand **A2C Expertise**, expliquera le contexte qui a mené à l'adoption du Lean, sa mise en oeuvre et les bénéfices de la démarche.



OU

#### 2 Focus sur le Lean Innovation : l'approche de Constellium pour réduire le « time to market »

James Boqueho est Lean office manager de **Constellium**, il présentera un retour d'expérience sur le Lean en innovation -time to market- et les premières mises en place de la stratégie Lean dans les fonctions support de Constellium.



#### Le Lean management a transformé ma vision de l'entreprise

Par Frédéric Fiancette

Frédéric Fiancette, qui a commencé sa carrière comme Controller, puis Directeur Financier, a peu à peu élargi son champ d'opérations (RH, IT), puis est devenu le Directeur des Opérations de Socla et enfin de Watts Water Technologies en France, où il a promu avec succès le développement d'une stratégie axée sur le Lean management.

Sa vision globale de l'entreprise et son point de vue de financier sont une opportunité unique de voir comment aborder efficacement le Lean management avec le top management de l'entreprise.



#### Comment le Lean management fait le lien entre les enjeux services de l'entreprise et le quotidien opérationnel

Par Evelyne Magnaval, directrice Services France et Hugo Bourderieux, responsable projets **Plastic Omnium Environnement**

Evelyne Magnaval, Directrice Services France Plastic Omnium Environnement, montrera comment les initiatives Lean en cours, notamment en matière de visualisation et de résolution de problèmes, donnent du sens et concrétisent les enjeux Services de l'entreprise (satisfaction des clients, développement des compétences techniques, réduction des coûts de non qualité, positionnement sur le marché).



#### La transformation Lean à l'hôpital : des exploits héroïques de pompier solitaire à la performance de l'équipe au service du patient

Par Patrick De Coster, directeur général associé et Ariane Bouzette, directrice de l'amélioration continue, du développement et de la qualité du **CHU UCL de Namur**



# Inscrivez-vous en envoyant ce bulletin

par courrier accompagné du règlement à l'Institut Lean France  
34, rue de Bagneaux 45140 St Jean de la Ruelle  
ou par email [info@leanfrance.fr](mailto:info@leanfrance.fr)  
ou par fax au 02 38 70 40 01

Prénom .....

NOM .....

Fonction .....

Entreprise .....

Adresse .....

Code Postal ..... Ville .....

Téléphone .....

Email .....

**Bénéficiez d'un tarif préférentiel Masterclass + journée Lean Services  
1000 € HT / 1200 € TTC**

Tarif  
Masterclass seule :  
600 € HT

## Masterclasses du mercredi 6 juillet 2016

(cochez la case correspondant à votre choix)

Je participe :  Oui  Non

Je m'inscris à la masterclass :

**N°1** Le Lean management en milieu hospitalier  
animée par **Benjamin Garel**

**N°2** Le Lean en questions animée par **Cécile Roche**

Les masterclasses se déroulent à l'**Espace Diderot**, 10 rue Traversière  
75012 Paris

**Accès** : Métro et RER Station Gare de Lyon

Tarif  
Journée Lean Services seule :  
600 € HT

## Journée Lean Services & Fonctions Support du jeudi 7 juillet 2016

(cochez la case correspondant à votre choix)

Je participe :  Oui  Non

La journée Lean Services se déroule à la **Maison Internationale de la Cité  
Universitaire**, 17 boulevard Jourdan 75014 Paris

**Accès** : RER B et Tramway station Cité Universitaire

## Inscrivez-vous sur notre site :

[www.institut-lean-france.fr](http://www.institut-lean-france.fr), rubrique  
« s'inscrire aux évènements ».  
Règlement par carte bleue, par chèque  
à l'ordre de l'Institut Lean France ou  
par virement.



Le déjeuner et les pauses  
sont inclus dans le tarif