



5 et 6 juillet 2017 à Paris

# Lean dans les Services et les Fonctions Support

## Masterclasses & journée thématique

### **Participez aux journées thématiques consacrées au Lean management dans les services et les fonctions support**

Comme chaque année, venez découvrir les meilleurs exemples de mise en œuvre du Lean dans des différents secteurs : santé, grande distribution, e-commerce, aide à domicile, et leur application dans des activités variées : services financiers, gestion des commandes, marketing...

Venez échanger avec les experts de l'Institut, les dirigeants et les chefs de projets qui font du Lean au quotidien dans leur entreprise.

**Réservez vos places pour ces deux journées :**

**Mercredi 5 juillet**

**Masterclasses animée par des experts de l'Institut Lean France**

Espace Diderot  
10 rue Traversière, Paris 12<sup>e</sup>

**Jeudi 6 juillet**

**Journée thématique de partage d'expérience**

Cercle National des Armées  
8 place Saint Augustin, Paris 8<sup>e</sup>

Retrouvez les vidéos et les présentations des éditions précédentes sur le blog des journées Lean Services : [ilf-lean-services.com](http://ilf-lean-services.com)

Inscriptions sur [www.institut-lean-france.fr](http://www.institut-lean-france.fr)

---

# Mercredi 5 juillet : Les masterclasses

Espaces Diderot, 10 rue Traversière, Paris 12<sup>e</sup>

---

## Masterclass n°1

### Lean dans le secteur hospitalier avec Benjamin Garel

**Vous êtes impliqué dans une démarche d'amélioration en milieu hospitalier ? Ne ratez pas la masterclass de Benjamin Garel.**

Comment améliorer la pratique d'une équipe en milieu hospitalier ? Entre la charge de travail importante et les demandes de l'HAS, de l'ASN et autres certifications, il est difficile de voir comment améliorer les choses. Le Lean ne risque-t-il pas d'ajouter encore une couche de complexité ? Plusieurs services ont réussi à montrer qu'en France, le Lean pouvait améliorer la qualité au patient tout en renforçant les conditions de travail, et en diminuant la charge de travail ressentie par les équipes.

A l'aide de nombreux exemples et de simulations, **vous verrez comment le Lean peut vous aider à améliorer la sécurité du patient, son confort et diminuer ses attentes en développant votre équipe.** Vous verrez à l'aide d'exemples tirés de services de soins classiques, services médicotechniques et des services transverses (gestion des lits) à l'hôpital les différents outils d'animation. Vous repartirez avec les outils clés pour vous lancer dans une démarche à l'hôpital, mais aussi les pratiques de bases et les réflexes à avoir pour motiver vos équipes et développer les personnes.

**Animateur :** Ancien directeur adjoint du CHU de Grenoble, Benjamin Garel a mené de nombreux chantiers Lean au sein de cet établissement de 2012 à 2015. Il est aujourd'hui directeur chargé de projets à l'APHP.

Informations : <http://www.institut-lean-france.fr/evenement/lean-milieu-hospitalier-masterclass/>

## Masterclass n°2

### Le Manager Lean animée par Marie-Pia Ignace

**Quel est le rôle du manager dans une démarche Lean ? Quelles compétences un manager doit-il développer dans le cadre d'une transformation Lean ? Venez profiter de l'expérience de Marie-Pia Ignace.**

Les améliorations Lean sont largement portées par les opérationnels qui développent une culture du problème et de sa résolution. Plus ils sont proactifs et autonomes, plus la transformation est rapide. Quel est alors le rôle du manager ? Que doit-il savoir faire ? Comment va-t-il guider des équipes capables de bien s'auto-organiser ?

**Par où commencer ? Comment démarrer dans le PDCA ? Comment les managers peuvent-ils voir leur intérêt dans la transformation Lean ? Quel temps consacrer au Lean ?** C'est à toutes ces questions qui se posent de façon récurrente que Marie-Pia Ignace répondra lors de cette masterclass destinée aux responsables de démarche Lean et amélioration continue et aux managers et dirigeants impliqués dans une transformation Lean.

**Animatrice :** Co-auteure de "La pratique du Lean management dans l'IT", Marie-Pia Ignace est Présidente de l'Institut Lean France. Elle intervient en tant qu'expert Lean auprès de dirigeants dans le secteur des services et l'informatique depuis 10 ans.

Informations : <http://www.institut-lean-france.fr/evenement/masterclass-manager-lean-animee-marie-pia-ignace/>

Inscriptions sur [www.institut-lean-france.fr](http://www.institut-lean-france.fr)

---

# Jeudi 6 juillet : 8<sup>e</sup> journée thématique Lean dans les Services et les Fonctions Support

Cercle National des Armées, 8 place Saint Augustin, Paris 8<sup>e</sup>

---

- 9h Accueil café
- 9h30 **Présentation de la journée** par Catherine Chabiron de l'**Institut Lean France**
- 9h45 **Lean management ou management Lean ?**  
Olivier René, directeur de l'Organisation, de la Simplification et du Lean Management chez **Auchan Retail**
- 10h30 **Le Lean sans série : l'exemple de l'hôpital**  
Benjamin Garel, directeur, chargé de projets Lean Healthcare à l'**APHP**
- 11h15 Pause café
- 11h45 Sessions au choix :  
**Mise en œuvre de l'Obeya dans un projet de marketing e-commerce**  
Sophie Rakotomalala, senior digital marketing manager chez **Sarenza**
- ou  
**Comment le Lean management nous a aidés à structurer notre organisation, à rendre plus robustes nos flux d'achats et à sécuriser notre relation avec nos clients internes et externes**  
Gaëtan Dehenne, directeur des services partagés financiers de **Daher**
- 12h30 Déjeuner
- 14h Sessions au choix :  
« Venez jouer avec vos files d'attente » animé par Sophie Lasserre et Anne Lise Seltzer ou Panel de discussion sur une thématique lean
- 15h **L'apport du Lean dans l'aide à domicile sur personnes fragilisées**  
Arnaud Barde, dirigeant fondateur d'**Aloïs**
- 15h45 Pause café
- 16h Développement des compétences, respect des collaborateurs : le Lean à La Poste**  
Nathalie Lagrenée, directrice service courrier colis du Val d'Oise, **La Poste**
- 16h45 **Le Lean management dans les fonctions support, de la prise de commandes au lancement de la fabrication**  
Emmanuelle Legault, PDG et Sylvia Grados, Supply Chain, **Cadiou**
- 17h30 Conclusion

---

## Les intervenants par ordre alphabétique

---



### **Arnaud Barde, dirigeant d'ALOÏS**

Entrepreneur dans la restauration pendant 18 ans, Arnaud Barde a choisi de se reconverter dans le métier de l'aide à domicile avec pour stratégie le LEAN. La question qu'il se pose aujourd'hui : comment, tout en développant l'entreprise, maintenir le niveau d'écoute, de proximité et de professionnalisme d'ALOÏS pour l'accompagnement de ses bénéficiaires ?

Il nous expliquera comment d'une part, la pratique Lean l'aide lui en tant que dirigeant dans cette mission et d'autre part permet à chaque collaborateur d'ALOÏS à chercher le meilleur geste qui favorise la sérénité de ses bénéficiaires.



### **Gaëtan Dehenne, Daher**

Responsable de départements financiers au sein de différents groupes industriels, Gaëtan Dehenne s'approprie depuis 12 ans des méthodologies et principes Lean avec la volonté d'améliorer le service délivré et l'organisation des équipes.

Face à une augmentation sensible du nombre de litiges factures fournisseurs, qui a eu pour conséquence un engorgement des services et des perturbations dans les paiements, les équipes de Daher ont mené des résolutions de problèmes et une transformation des processus d'achats. Gaëtan Dehenne va détailler les difficultés rencontrées, la méthodologie adoptée, les leçons captées, et les initiatives parfois innovantes déployées durant cette démarche.



### **Benjamin Garel, APHP**

Ancien directeur adjoint du CHU de Grenoble, Benjamin GAREL a mené de nombreux chantiers Lean au sein de cet établissement de 2012 à 2015. Il est aujourd'hui directeur chargé de projets à l'APHP.

Peut-on faire du lean dans une entreprise/ équipe où chaque cas est unique ? Prenez l'exemple de l'hôpital où chaque patient réagit de manière différente aux protocoles et où chaque praticien a sa manière de travailler : on peut y faire des gains très intéressants pour les patients et pour les équipes. Une des clés ? Utiliser un vrai Lean, appuyé sur l'accélération des flux et la qualité, et revenir à l'intention première derrière l'outil lean utilisé.



### **Nathalie Lagrenée, La Poste**

Postière depuis 1998, Nathalie Lagrenée dirige la Direction Services Courrier Colis du Val d'Oise depuis mars 2014. Dès 2007, alors directrice de plateforme courrier, elle découvre les outils de l'amélioration continue avec TPM notamment et le management visuel, puis dès 2012 le lean sur une démarche à La Poste dans le Nord : celui qui donne la part belle aux acteurs. Depuis, elle n'a pas cessé d'appliquer les principes du lean pour valoriser et développer ceux qui font, au profit de la performance collective, avec bienveillance et exigence.

Dans son intervention, Nathalie Lagrenée va nous expliquer l'approche Lean à la Poste dans le Val d'Oise ou l'orientation choisie pour s'immerger dans l'expérience lean auprès de tous les facteurs et de toute la ligne managériale pour accompagner la nécessaire transformation du groupe « vers le monde des services » en remettant le client au cœur du système postal. Le chemin est donc un chemin d'apprenance, semé de difficultés et de belles révélations, une expérience humaine où l'on apprend autant de nous, postiers que de nos clients.



### **Emmanuelle Legault et Sylvia Grados, Cadiou**

Emmanuelle Legault dirige Cadiou, une entreprise de taille intermédiaire familiale basée à Locronan qui fabrique des portails, clôtures et garde-corps en aluminium distribués chez les professionnels de la pose de menuiserie et les grandes surfaces de bricolage.

Sylvia Grados est responsable grands comptes et coordinatrice supply chain chez Cadiou depuis janvier 2016, après 15 années passées dans le secteur du textile en tant que Responsable Grands Comptes.

Chez Cadiou, le Lean dans les ateliers s'est développé depuis 2013 et a permis de croître grâce à des équipes impliquées dans la démarche. L'ambition de Cadiou pour 2020 : "Garantir la sérénité des clients en leur offrant des solutions durables, exclusives et avant-gardistes". Le challenge pour garantir cette sérénité : tendre les flux administratifs en intégrant la démarche LEAN. Emmanuelle et Sylvia expliqueront comment le Lean management s'applique dans les fonctions support de Cadiou, de la prise de commandes au lancement de la fabrication. Elles partageront leurs succès, difficultés, leur parcours dans les bureaux pour tirer les flux de la réception de la commande client à la mise en fabrication.



### **Olivier René, Auchan**

Aujourd'hui directeur du Lean, de la Simplification et de l'Organisation au sein du groupe Auchan Retail International, Olivier René a occupé les fonctions de directeur du contrôle qualité chez Toyota à Valenciennes pendant près de 10 ans avant de rejoindre la grande distribution.

Dans son intervention en plénière, Olivier René essaiera de décrypter tout le non-dit du TPS, naturel chez Toyota, ainsi que les erreurs d'interprétation qui peuvent rendre si difficile la transformation Lean d'une entreprise.



### **Sophie Rakotomalala, Sarenza**

Diplômée de l'ESSEC & spécialisée en Marketing, Sophie Rakotomalala a commencé sa carrière chez Procter & Gamble, leader des produits de grande consommation, avant de rejoindre le pure-player français Sarenza - spécialiste de la vente de chaussures en ligne - en tant que Digital Marketing Manager.

Dans sa présentation, elle décrira comment l'application du Lean Management a permis de créer une réelle dynamique collaborative au sein d'une équipe interdépartementale pour la réalisation d'une opération d'animation commerciale, et ainsi d'améliorer drastiquement la qualité de l'animation - via la résolution de problèmes - tout en optimisant l'utilisation des ressources - via l'identification des gaspillages et mise en place d'actions en fonction.



### **Venez jouer avec vos files d'attente**

Files d'attente de clients devant vos guichets ou de dossiers dans vos ordinateurs, comment diminuer ce temps d'attente et améliorer la gestion du temps de vos clients.

Venez jouer et réfléchir en groupe sur ce sujet en expérimentant des pratiques lean.

Limité à une vingtaine de participants, le jeu et la réflexion sur ce sujet seront animés par Sophie Lasserre et Anne-Lise Seltzer, alumni de l'Académie ILF Lean Services et Office.

Inscriptions sur [www.institut-lean-france.fr](http://www.institut-lean-france.fr)

---

## Inscrivez-vous !

---

**Sur notre site :** <http://www.institut-lean-france.fr/evenement/journee-lean-services-fonctions-support-2017/> règlement par CB ou sur facture

**Ou par courrier :** retournez cette page accompagné du règlement à l'Institut Lean France  
34, rue de Bagneaux 45140 St Jean de la Ruelle

**Tarif journée Lean Services  
seule : 600€ HT**

**Tarif masterclass seule :  
600€ HT**

**Bénéficiez d'un tarif préférentiel**  
**Masterclass + Journée Lean Services : 1000 €HT** au lieu de 1200 €HT

Prénom \_\_\_\_\_ NOM \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Entreprise \_\_\_\_\_ Adresse \_\_\_\_\_

Code Postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

### Je m'inscris à une masterclass le mercredi 5 juillet 2017

Je choisis la masterclass :

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

N°2 **Le Manager Lean** animée par Marie-Pia Ignace

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

Accès : Métro et RER Station Gare de Lyon Horaires : 9h30 à 17h30

Tarif masterclass seule : 600 €HT Le déjeuner est inclus dans le tarif

### Je m'inscris à la Journée Lean Services du 6 juillet 2017

**Je participe :** Oui  Non

La journée Lean Services se déroulera au Cercle National des Armées, 8 place Saint  
Augustin, 75008 Paris de 9h30 à 17h30

Accès métro Ligne 9 : Saint Augustin

Tarif Journée Lean Services seule : 600 € HT Le déjeuner est inclus dans le tarif.