

---

# 9<sup>e</sup> Journées Lean dans les Services et les Fonctions Support



Masterclass lundi 2 juillet 2018

Journée d'échange mardi 3 juillet 2018

---

**Le Lean est la stratégie à adopter pour retenir ses clients, résoudre leurs problèmes et préparer le futur.** Et cela passe par une attention quotidienne à la qualité et par l'engagement de tous, partout, tout le temps.

Comment concrètement les entreprises Lean remettent-elles le client au cœur de leur activité ?  
Comment engagent-elles l'ensemble des collaborateurs sur une croissance durable ?

Venez enrichir votre expérience à cette 9<sup>e</sup> Journée dédiée au Lean dans des activités de Services et de Fonctions Support.

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 :**

**Lundi 2 juillet**

**Masterclass animée par Boris Evesque de l'Institut Lean France**

Espace Diderot

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

<https://www.institut-lean-france.fr/evenement/masterclass-le-lean-dans-les-activites-de-maintenance-et-de-sav-avec-boris-evesque/>

**Mardi 3 juillet**

**Journée thématique d'échange et de partage d'expérience**

Maison Internationale de la Cité Universitaire

17 boulevard Jourdan, Paris 14<sup>e</sup>

<https://www.institut-lean-france.fr/evenement/journee-lean-dans-les-services/>

Retrouvez les vidéos et les présentations des éditions précédentes sur le blog des journées Lean Services : <https://ilf-lean-services.com/>

# **Lundi 2 juillet 2018 : **Masterclass** de Boris Evesque**

## **“Le Lean dans les activités de maintenance et de SAV”**

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

**Le Lean peut-il vous aider dans une activité de maintenance ou de SAV ? La réponse est oui ! Vous cherchez à comprendre comment transposer l’approche Lean dans une activité qui n’est pas de la production industrielle ? Cette masterclass vous en montrera les clés.**

« La maintenance, ce n’est pas du manufacturing ! Le Lean, ce n’est pas adapté à ce qu’on fait : rien n’est jamais pareil ». C’est ce qu’on vous dit, vous n’êtes pas d’accord, ou vous ne savez pas par où commencer pour vous lancer, cette masterclass est faite pour vous !

Elle s’articule autour d’exemples ou de simulations qui vous permettront d’appréhender comment pratiquer le Lean dans une activité de maintenance, tout en réconciliant la satisfaction des clients, la performance pérenne de l’activité et la satisfaction des collaborateurs.

### **Objectifs :**

Vous disposerez à la fin des connaissances clés nécessaires pour vous lancer dans une démarche dans une activité de maintenance, mais aussi plus largement dans une activité industrielle de service assez éloignée du manufacturing. Et, très important, vous repartirez avec une sensibilité particulière sur l’importance de l’implication des équipes et le développement des personnes dans la démarche.

### **Public Cible :**

Dirigeants d’entreprises, managers, responsables d’unités.

### **Cette masterclass sera animée par Boris Evesque :**

Avant de prendre ses fonctions de Directeur du Technicentre SNCF de maintenance des TGV de Lyon en 2014, Boris a été directeur de la production du Technicentre de 2011 à 2013. Il a également une expérience de trois années dans le domaine de l’ingénierie de la maintenance ferroviaire et dans la conduite des grands projets d’armement au Ministère de La Défense.

### **Informations et inscriptions :**

<https://www.institut-lean-france.fr/evenement/masterclass-le-lean-dans-les-activites-de-maintenance-et-de-sav-avec-boris-evesque>

# Mardi 3 juillet : 9<sup>e</sup> journée thématique

## Lean dans les Services et les Fonctions Support

Maison Internationale de la Cité Universitaire, Paris 14<sup>e</sup>

- 9h            Accueil café
- 9h30        **Présentation de la journée** par Catherine Chabiron de l'**Institut Lean France**
- 9h45        **Du kaizen à l'avantage compétitif**  
Grégory Verdon, PDG de **Soditel**
- 10h30      **Le Lean dans le digital, pour soutenir la croissance**  
Aymerik Bouchacourt, Directeur d'Agence - **JVWEB**
- 11h15      Pause café
- 11h45      **Quiz ludique en équipes sur le Lean dans une activité d'achats et de ventes de livres d'occasion**, animé par Sandrine Olivencia.
- 12h30      Buffet déjeuner
- 13h30      **En pratique, comment ça marche ?** Echanges autour d'un retour d'expérience, avec, au choix :
- Le TPS et le Toyota Way à La Poste**  
Jean-René Pallet et Jean-François Manant, Système d'Excellence, **La Poste – Branche Services Courrier Colis**
- ou
- Une nouvelle forme d'engagement**  
Claude Michelot, Directeur Général Délégué de **BURGEAP**
- 14h15      Pause café
- 14h45      **Le Lean dans une agence de travail temporaire, pour absorber la croissance et mieux servir les clients**  
Laurent Leplat, Directeur de l'Agence de Valenciennes, Fabienne Masy, Directrice de secteur **Manpower**
- 15h30      **Repositionner le client au centre des préoccupations**  
Anaël Gendre, Directeur des activités opérationnelles, Agence Bretagne, et Sylvain Nicaise, Directeur de la Transformation **Engie Cofely**
- 16h15      Conclusion

# Les intervenants par ordre alphabétique

★ **Aymerik Bouchacourt, directeur d'agence JWWEB, spécialiste du web marketing**

Comment appliquer le Lean dans le digital pour soutenir la croissance ? Depuis un voyage au Japon, aux sources du lean, JWWEB se pose la question et cherche à y répondre.

★ **Catherine Chabiron, membre de l'Institut Lean France**

Catherine a été une des pionnières du déploiement du Lean management au sein des fonctions support, au sein de l'équipementier automobile Faurecia, et est familière les attentes des directions financières et des comités exécutifs. Membre actif de l'Institut Lean France, elle anime depuis début 2015 une communauté Lean autour des Services et des Fonctions Support. Catherine fait également des interventions terrain dans l'industrie et enseigne à l'Institut Lean France et à Telecom ParisTech.

★ **Anaël Gendre, directeur des activités opérationnelles, Agence Bretagne et Sylvain Nicaise, directeur de la transformation, Engie Cofely** viendront nous parler de l'apport du Lean dans une société de services en efficacité énergétique (chauffage, climatisation). Sylvain complétera l'approche d'Anaël en montrant comment l'entreprise se mobilise sur le gemba.

★ **Laurent Leplat, directeur de l'agence de Valenciennes et Fabienne Masy, directrice de secteur, Manpower** expliqueront comment le Lean permet d'absorber la croissance et mieux servir les clients dans une agence de travail temporaire.

★ **Claude Michelot, Directeur Général Délégué de BURGEAP (Bureau d'Etudes spécialisé dans l'ingénierie de l'environnement).**

Le management de BURGEAP est passé grâce au Lean d'une approche top down à un engagement à tous les niveaux, sur un sujet qui n'avancé pas depuis longtemps : la réduction des encours de facturation (productions non facturées, grevant le cash de l'entreprise). Claude nous racontera comment.

★ **Sandrine Olivencia, membre de l'Institut Lean France** : Sandrine accompagne des entreprises digitales ou des DSI sur le terrain. Auparavant, elle a travaillé pendant plus de 15 ans dans le développement de produits informatiques et digitaux. Elle animera un quiz ludique sur le Lean dans une activité d'achats et de ventes de livres d'occasion.

★ **Jean-René Pallet et Jean-François Manant, Système d'Excellence à La Poste - Branche Services Courrier Colis**, expliqueront comment les concepts du TPS et les principes du Toyota Way (challenge, respect, visites sur le terrain, amélioration continue, travail en équipe) sont transposés à l'activité Courrier / Colis de La Poste, et avec quels résultats.

★ **Grégory Verdon, PDG de Soditel**

Soditel vend et installe des solutions d'électricité basse et haute tension. Le Lean management a été une opportunité pour son PDG de découvrir ce sur quoi butaient ses collaborateurs et a ouvert la porte à de multiples opportunités de kaizen. Grégory nous racontera son expérience et nous montrera comment l'amélioration à petits pas est aussi une opportunité de découvrir de nouveaux avantages compétitifs.

## Inscrivez-vous

Tarif journée Lean Services seule : 600€ HT

Tarif masterclass seule : 600€ HT

**Bénéficiez d'un tarif préférentiel !  
Masterclass + journée Lean Services : 1  
000€HT**

(au lieu de 1200€)

Prénom \_\_\_\_\_ NOM \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

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

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

Téléphone \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

### Je m'inscris à la masterclass de Boris Evesque le lundi 2 juillet 2018

oui  non

La masterclass se déroulera 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

**Inscrivez-vous sur notre site :**

<https://www.institut-lean-france.fr/evenement/masterclass-le-lean-dans-les-activites-de-maintenance-et-de-sav-avec-boris-evesque/>

### Je m'inscris à la Journée Lean Services du mardi 3 juillet 2018

oui  non

La journée Lean Services se déroulera à la Maison Internationale de la Cité Universitaire située

17 boulevard Jourdan 75014 Paris Accès : RER B et Tramway station Cité Universitaire

Horaires : 9h30 à 17h

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

**Inscrivez-vous sur notre site :**

<https://www.institut-lean-france.fr/evenement/journee-lean-dans-les-services/>

Règlement par CB ou sur facture.

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