

CUBiK
partners



1 Cubikito
No picture / No sense

2 Jean Parle
Zapp' Lean

3 Le chiffre du mois
REX

4 La vie de chato
La Gustaverie



LE CUBIKITO

“ **Bravo !** Si vous lisez cette newsletter vous faites certainement partie des chanceux qui participent à une démarche d'Excellence Opérationnelle ! Je vous pose la question : quelle est la contrainte qui émerge très vite dans ces programmes ?

La gestion des ressources humaines ! Et je ne vais pas vous donner des préconisations mais simplement me permettre de vous poser quelques questions qui me semblent souvent pertinentes :

Qui sont les personnes que vous choisissez comme change leaders, comment sont-elles choisies et par qui ? Quels sont les critères pour mesurer leur performance et qui l'évalue ?

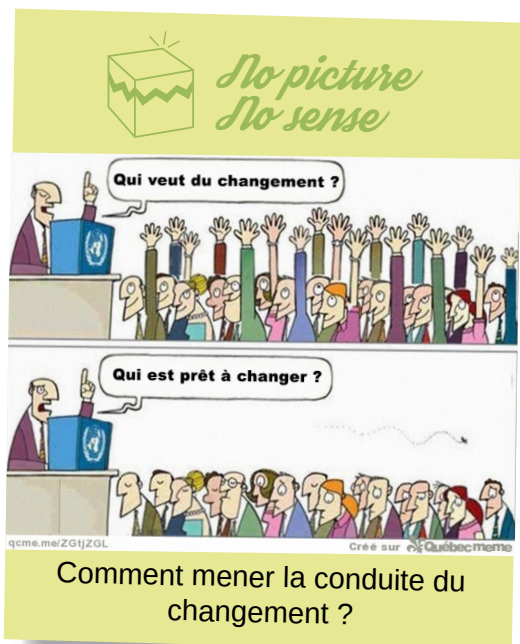
Quels sont les rôles des opérationnels, de la filière Exop et des RH dans les parcours de ces leaders ? Comment est gérée la fin de poste et la réintégration dans l'organisation (en cas de succès comme en cas d'échec) ? Comment accompagnez-vous les 100 premiers jours de vos leaders dans leurs nouveaux postes opérationnels ?

Ces questions sont souvent peu gérées et peuvent résulter en des graves erreurs de casting, un manque de pérennité des démarches et un turnover des meilleures ressources.

Et si on considérait que réussir sur le long terme était une question de gestion performante de filière, avec au cœur...des hommes (et des femmes évidemment) ? ”



Monsieur Cubikiteur
Erwan Kerleroux



Comment mener la conduite du
changement ?



JEAN PARLE

La démarche d'Amélioration Continue chez Bureau Veritas

CUBIK : Quel est le point de départ du lancement de la Démarche Amélioration Continue au sein de Bureau Veritas ?

Hugues Rabier : Le point de départ a été lancé par Jacques Lubetzki, directeur de l'Europe du sud en 2011. Il était convaincu qu'il fallait proposer une nouvelle méthode pour être capable de réformer les modèles opérationnels afin d'amener d'autres solutions pour les équipes. Les premiers projets se sont concentrés sur les systèmes d'informations et la mutualisation d'un certain nombre de fonctions (commerciales, de la qualité et des risques). Un projet a également été mené sur l'efficacité managériale.

CUBIK : Comment se matérialise l'efficacité managériale ?

HR : La première initiative a été lancée en France avec un travail sur les modèles opérationnels optimisés par des méthodes Lean en collaboration avec les opérationnels. Par la suite, nous avons accompagné le déploiement de ces modèles dans d'autres pays.

HR : La seconde initiative a été de diffuser la culture de l'Amélioration Continue en formant une quarantaine de managers dans plus de 20 pays d'Europe. Nous avons lancé des ateliers pilotés et coordonnés en centrale.

CUBIK : Comment se concrétise le programme Lean chez vous ?

IR : Le protocole est assez établi. La première phase correspond à une phase de sensibilisation des équipes sur ce qui va être fait. Ensuite vient la phase de diagnostic avec une méthode en 5 dimensions centrée sur le client et la compréhension de ses attentes. Puis, un chantier est ouvert sur l'efficacité des processus, la gestion de la performance, l'organisation des compétences et les comportements. Cette méthode permet de quantifier les leviers et d'identifier les potentiels d'amélioration. À partir de cette étape, un plan d'action ainsi que la vitesse de déploiement sont décidés.

Retrouvez
l'interview vidéo
sur :



La priorisation des projets d'Amélioration Continue

Par où commencer ?

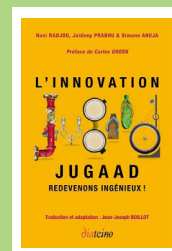
Découvrez par l'intermédiaire de cette vidéo le podium des différents projets LEAN que l'on peut lancer afin d'installer une boucle d'amélioration vertueuse entre la qualité de vie au travail, la satisfaction client et les gains financiers. En direction vers l'excellence !

 [Podium Projets Lean sur Youtube](#)



Le zapp'lean

Une vidéo, un livre



Innovation Jugaad. Redevons ingénieux !

de Navi Radjou

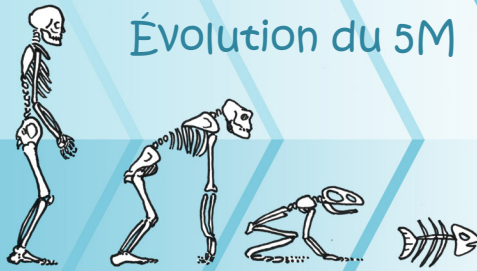
Sans lien direct avec l'Amélioration Continue, ce livre offre de multiples exemples de ce que la créativité, œuvrant dans un contexte adverse, animée par le souci d'aider les autres, peut apporter en terme de progrès et de confort pour des populations normalement écartées du progrès.

CUBIK Partners ©

LE CHIFFRE DU MOIS

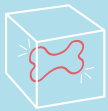
100

Le 13 juillet 2015, nous fêterons les 100 ans de la naissance de **Kaoru Ishikawa**



Évolution du 5M

Né à Tōkyō en 1915 et mort le 16 avril 1989, **Kaoru Ishikawa est un théoricien de la gestion de la qualité. On lui doit notamment le diagramme de causes et effets, appelé aussi diagramme en arêtes de poisson, qui est un des outils fondamentaux d'identification des causes potentielles d'un problème.**



REX

Rex : Retour d'expérience

Pour accompagner le déploiement, plus de 100 « déployeurs » ont été formés pour aider les dirigeants à créer leur management visuel et à animer leur point 5 minutes. Ces déployeurs accomplissent cette mission à côté de leur mission principale.

DÉPLOIEMENT DU MANAGEMENT VISUEL CHEZ SNCF VOYAGES

SNCF Voyages a engagé depuis 2011 une démarche Lean Six Sigma pour améliorer sa compétitivité par rapport aux autres modes de transport (avion, voiture, covoiturage...) et pour se préparer à l'ouverture à la concurrence.

Après avoir porté l'effort principalement sur des projets DMAIC, SNCF Voyages a décidé fin 2013 de mettre à disposition de ses managers les outils d'animation managériale Lean avec une priorité au management visuel et au point 5 minutes.

LE DISPOSITIF MIS EN ŒUVRE

Dans un premier temps, l'effort a consisté à valider la pertinence d'approches comme le management visuel, le point 5' dans les contextes exigeants de la relation directe avec le public, du service quasi continu et de l'activité très dispersée sur le territoire. Pas question en effet d'arrêter la vente de billets ou de fermer une gare pour permettre à toute l'équipe d'assister au point 5 minutes.

LES RÉSULTATS À CE JOUR

Au bout d'une année d'effort, plus de la moitié des équipes ont mis en place un management visuel avec un rituel d'animation. La démarche, très bien accueillie, permet aux managers de renforcer le collectif, d'identifier et d'affronter ensemble des irritants qui semblaient installés durablement et de se perfectionner en résolution de problèmes.

Qualité de vie au travail comme qualité offerte au client s'en trouvent améliorés sans compter l'impact sur la motivation des équipes soudées autour de leur encadrement.

LES PROCHAINES ÉTAPES

Aujourd'hui, outre l'accompagnement du déploiement de ces standards dans l'autre moitié des équipes, l'effort porte sur l'amélioration des compétences dans la résolution en boucle courte des problèmes plus complexes rencontrés par les équipes. Pour cela, des managers comme des animateurs sont formés à la mise en œuvre des techniques d'animation de la résolution de problèmes en équipe. Même si ces disciplines sont plus exigeantes, elles sont essentielles pour maintenir la motivation des équipes.

Par ailleurs, l'accompagnement à la tournée terrain est au niveau des premières expérimentations avant un futur déploiement.



LA VIE DE CHATÔ

Partage entre alumni ! CUBIK Partners a organisé le 29 avril dernier une rencontre avec ses alumni. Le thème de la soirée : l'homme au cœur d'une démarche d'Excellence Opérationnelle. Frédéric Goncalvez nous a fait l'honneur de venir partager avec nous son expérience menée au sein du groupe SEB. Cette soirée a été l'occasion de retrouver nos alumni et de partager les bons souvenirs de formation autour de quelques coupes de champagne. RDV l'année prochaine...

La salle Kaamelott se transforme ! Notre grande salle qui accueille formations, soirées LSS, workshops et bientôt projections cinéma a été équipée de tables individuelles. La couleur et la taille des tables amènent de la lumière et une sensation d'espace très agréable.

Un nouveau regard ! Venez découvrir la très belle réalisation de Matthieu, notre infographiste, sur les portes des salles de réunion permettant un rapide coup d'œil ou un petit signe sans interrompre une entrevue.



La Gustaverie

“ No problem is a problem ”

Apprendre à voir positivement les problèmes fait partie des transformations d'état d'esprit à la fois les plus indispensables et les plus difficiles pour adopter réellement la culture Lean. Comment oublier le sort fatal que pouvait subir le messager grec porteur de la nouvelle d'une défaite ? Comment oublier la mauvaise note et les moqueries du professeur qui sanctionnaient une réponse imparfaite ?

C'est pourtant là un des challenges essentiels du manager Lean : créer un environnement dans lequel les problèmes, au lieu d'être cachés ou niés, seront évoqués, permettant ainsi de s'atteler à leur résolution. Il doit, en quelque sorte, apprendre à dire « merci » aux problèmes.



cubik-partners.com



formation-lean.fr



CUBIK Partners ©