



Séminaire

« Améliorer sensiblement l'efficacité de vos processus industriels, administratifs ou de service par la méthode LEAN SIX SIGMA »

Paris, le 15 octobre 2010

Créée il y a plus de vingt ans, la méthode Lean Six Sigma est utilisée par un nombre toujours croissant d'**entreprises industrielles ou de services** pour **accroître leur compétitivité, leur avantage concurrentiel et leur pénétration des marchés**.

Basée sur une méthodologie faisant appel à des outils et techniques à l'efficacité largement prouvée pour éliminer définitivement dysfonctionnements, défauts, rebuts, retards,... Lean Six Sigma est une démarche d'entreprise dont le but est **l'excellence des processus au service des clients**.

Le client est en effet au cœur du dispositif. Il s'agit de le satisfaire totalement et durablement pour le **fidéliser**. C'est par rapport à ses attentes clairement identifiées très en amont que les améliorations des produits ou services sont décidées et menées à bonnes fins.

Cela se traduit par des **gains substantiels** hors coûts engagés par la démarche Lean Six Sigma. Ainsi un projet Lean Six Sigma doit rapporter plus à l'entreprise qu'il ne coûte et un gain moyen net est souvent de l'ordre de la centaine de kilo euros.

Au cours de ce séminaire vous pourrez

- ◆ Comprendre l'organisation, les méthodes et outils utilisés dans la dynamique de la démarche Lean Six Sigma
- ◆ Identifier comment transposer à votre activité les conditions du succès de la mise en œuvre et du déploiement de la démarche
- ◆ Découvrir comment elle permet des percées significatives et définitivement acquises en matière de satisfaction clients et de réduction des coûts de conception, production et de commercialisation des produits ou services
- ◆ Voir des exemples concrets et réels de déploiement réussis dans diverses activités

Présentation de l'intervenant

Christian DIAZ

De formation ingénieur ENSI, Christian DIAZ a débuté sa carrière dans la recherche (Commissariat à l'Energie Atomique), puis dans la production (SEITA/ALTADIS) et dans la distribution et la relation clients (YVES ROCHER).

Il s'oriente ensuite vers le métier de consultant avec une double compétence en matière d'accroissement des performances des processus industriels (production et logistique) et commerciaux (gestion de la satisfaction et de la fidélisation clients).

Christian a enseigné les statistiques appliquées dans divers organismes de formation réputés et école d'ingénieurs pendant 20 ans avant de rejoindre SIGMA PLUS.

Il est **Master Black Belt** depuis 2000 : déploiement de la méthode, depuis la sensibilisation du comité de direction et de l'encadrement, la sélection des projets, la formation des chefs de projets (Green Belt et Black Belt) et leur suivi (coaching) jusqu'à atteinte des objectifs.

Dans le cadre de cette activité, il a pu concevoir et animer plus de 200 jours de formation Lean Six Sigma concernant des Green Belt et Black Belt à part égale. Il a en outre suivi (coaché) plus de 70 projets en France et en Espagne jusqu'à atteinte des résultats au cours de ces 5 dernières années.

Les principes fondamentaux de la méthode

Lorsque l'on est confronté à un problème, la première réaction est logiquement de trouver une solution. Il est souvent urgent d'éliminer les effets négatifs des difficultés rencontrées. Cette pratique, dictée par la nécessité de l'action, présente toutefois des effets pervers importants.

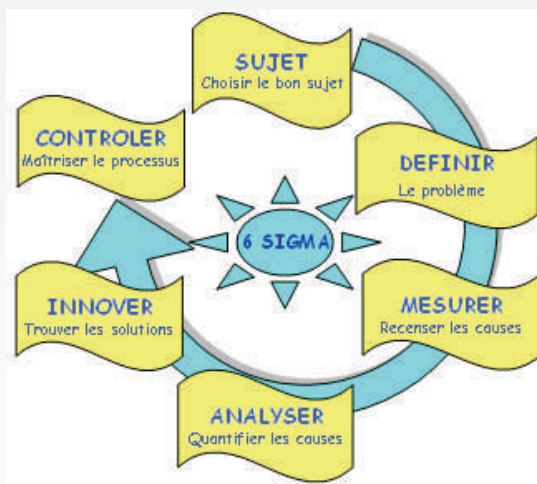
En effet, quelle que soit l'urgence, il convient de passer par un certain nombre d'étapes préalables. Faute de quoi les solutions imaginées à la hâte vont se révéler totalement inefficaces.

Le succès et la force de Lean Six sigma trouve son origine dans quatre grands principes :

- ◆ Respect rigoureux d'une logique éprouvée
- ◆ L'utilisation d'un ensemble d'outils très performants
- ◆ Une nouvelle façon d'aborder les dysfonctionnements qui ne laisse aucune place au hasard ni à la chance.
- ◆ Une recherche exhaustive de tout dispositif permettant une pérennisation des solutions d'amélioration mise en place

Les grandes étapes de la démarche

Elle comporte 6 étapes obligatoires dont l'objectif est de conduire graduellement mais sûrement aux meilleures solutions possibles.



CHOISIR LE SUJET : bien que le champ d'application de la méthode soit très large, toutes les problématiques ne peuvent être résolues par Lean Six Sigma.

DEFINIR : une fois le sujet choisi il s'agit d'abord de définir concrètement et complètement la problématique : nature exacte du problème,

MESURER : les conséquences doivent être évaluées et suivies au travers d'indicateurs chiffrés qui alimenteront le tableau de bord du projet Lean Six Sigma

ANALYSER : les causes potentielles identifiées sont validées et leur impact réel sur le problème quantifié

INNOVER : Il s'agit de générer et de déployer des solutions adaptées à l'élimination des causes majeures

CONTROLER : l'objectif de cette phase est de garantir la pérennité des solutions par un certain nombre de dispositifs

Prévoir l'organisation

Le succès de la démarche repose pour beaucoup sur une organisation spécifique. Un engagement fort de la direction, comme dans beaucoup de démarches, est indispensable.

Lean Six Sigma va en effet traiter de problèmes majeurs pour l'entreprise avec un impact fort sur la perception clients de la valeur produite. La méthode, si elle est la garantie du succès, est nécessaire mais non suffisante. Il faut une structure particulière dont les acteurs ont un rôle bien défini. Bien évidemment cette structure est à adapter en fonction de la taille de l'entreprise, mais tous les rôles doivent être attribués et assurés.

1) Leadership

Le **CHAMPION** : dont le rôle est de promouvoir la démarche, favoriser son appropriation et son institutionnalisation dans le secteur dont il a la charge. C'est un décideur.

Le **SPONSOR** : c'est le donneur d'ordre, celui qui a décidé du choix du sujet et des objectifs associés spécifiés dans le CONTRAT DE PROJET. C'est à lui que seront rendu des compte sur le bon avancement du projet. Mais c'est aussi lui qui va allouer les moyens nécessaires et régler les situations de blocage.

Le **PROPRIETAIRE DU PROCESSUS** où va se dérouler le projet. C'est à lui que profitera directement les améliorations objet du projet. C'est aussi lui qui sur le long terme va veiller à la pérennité de ces améliorations.

Les deux premiers rôles sont souvent tenus par la même personne.

2) Les fonctions support :

Les **EXPERTS** : l'équipe en charge du projet peut avoir besoin ponctuellement d'une expertise particulière, elle va faire appel à des experts internes (comme par exemple le contrôle de gestion pour les calculs de coûts et de gains, ou des techniciens pour des avis techniques) ou à des experts externes selon les besoins.

L' **EXPERT** Lean Six Sigma qui est un praticien expérimenté ayant déjà conduit des projets avec succès et qui va aider l'équipe projet sur le plan méthodologique (utilisation des outils et en particulier des outils statistiques). Cette personne peut être, selon la taille de l'entreprise, un **MASTER BLACK BELT** (consultant interne ou externe) ou un **BLACK BELT**.

3) Les acteurs :

Le **GREEN BELT** : est le chef de projet Lean Six Sigma. C'est lui qui anime les réunions et les travaux de l'équipe projet et qui est responsable devant le sponsor de l'atteinte de l'objectif. Il a reçu une formation spécifique à la méthode.

Le **BLACK BELT** : conduit aussi des projets mais plus importants. En outre il aide les **GREEN BELT** sur le plan de la méthode et à l'utilisation de outils Il a reçu une formation plus poussée que les **GREEN BELT**.

Les **MEMBRES DE L'EQUIPE PROJET** : participent activement à la résolution du problème. Ils sont directement impliqués dans le processus objet de l'amélioration.

Les rôles ci-dessus doivent être assurés mais le nombre des acteurs est à dimensionner en fonction de la taille de l'entreprise.

Exemples de projets réussis

- ◆ Réduction de 65% des non-conformités produits sur un chaîne de production (1% →0,35%), sujet traité en 7 mois, **gain 70 K€**
- ◆ Améliorer le délai et la qualité de réponse aux clients dans un centre d'appel en équilibrant la gestion des contacts entre le front et le back office (60%→90% de réponses au premier contact). **Gain 150 K€**
- ◆ Diminution par 5 des rejets sur une chaîne d'assemblage (3% →0,6%), sujet traité en 5 mois, **gain de 150K€**
- ◆ Réduire le temps de traitement des commandes (saisie et préparation) en interne depuis la réception jusqu'à l'expédition (10 jours → 3 jours). **Gain 150K€**
- ◆ Réduire la fréquence et la durée de réparation des lignes automatiques lors de leur fonctionnement, réduire les temps d'intervention et améliorer l'efficacité de ces interventions maintenance : diminution du temps d'intervention de 50% et leur nombre de 30%, projet réalisé en 9 mois, **gain 34 K€.**
- ◆ Réduire les ruptures d'approvisionnement sur une chaîne d'assemblage générant des arrêts de production (150h/mois →10h/mois) et des surcoûts d'approvisionnement (10K€/mois→2K€/mois), sujet traité en 8 mois, **gain : 125 k€**
- ◆ Réduction du délai de traitement des réclamations clients depuis la réception validée jusqu'à réponse définitive et suivi des mesures promises. **Accroissement de 40% de la satisfaction clients.**
- ◆ Accélérer le processus de recouvrement des créances et réduire les impayés (5% →2%). **Gains 200K€**

**Frais d'inscription
au séminaire**

Prix unitaire par
stagiaire(s) inscrits :

- 1 inscrit : 500€ HT
- 2 inscrits : 450€ HT
- 3 inscrits et + : 400€ HT

**Remise de 15%
jusqu'au 20 août 2010**

Nombre d'inscrits :

Montant HT :

TVA (19.6%) :

Montant TTC :

Date :

Signature, cachet :

Retrouvez-nous sur le Web
www.sigmaplus.fr

SIGMA PLUS

3, rue d'Alsace-Lorraine
31000 Toulouse

6 rue Colange
92300 Levallois-Perret

Tél. : 05 34 31 82 70
Fax : 05 34 31 82 71
Email : ccalas@sigmaplus.fr



A envoyer dûment rempli à :
SIGMA PLUS - 3, rue d'Alsace-Lorraine - 31000 Toulouse
Tél. : 05 34 31 82 70 – Fax : 05 34 31 82 71

Participant(s)	
Société / Établissement :	
Adresse :	
Tél. :	
Prénom - Nom :	E-mail :
Prénom - Nom :	E-mail :
Prénom - Nom :	E-mail :
Prénom - Nom :	E-mail :
Responsable Formation	
Souhaitez vous recevoir une convention de formation ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Prénom - Nom :	Tél. :
Facturation	
Prénom - Nom :	
Société / Établissement :	
Service :	
Adresse (si différente) :	
Tél. :	Fax :

Informations pratiques**Lieu et Dates**

Le séminaire se déroulera le 15 octobre 2010 à Paris. Le lieu exact vous sera communiqué au plus tard 3 semaines avant la manifestation.

Éléments remis

Recueil complet des interventions

Comment s'inscrire ?

En nous retournant ce formulaire d'inscription dûment rempli. Une confirmation vous sera faite à réception.

Restauration

Les déjeuners sont inclus dans le coût d'inscription.

Facturation

La facture vous sera adressée accompagnée de la feuille de présence.

Annulation

- Au-delà du 20 août 2010, les frais de participation seront intégralement dus
- Sur demande, les participants pourront se faire remplacer